

Jaarverslag LISTER 2020



1. Inleiding	3
2. Voor wie, hoe en met wie	4
3. 2020: het Corona jaar	6
3.1 Continuïteit van zorg voor cliënten	6
3.2 Continuïteit van werk voor medewerkers	6
3.3 Samenwerking met ketenpartners	7
3.4 Kansen	7
4. Organisatiekenmerken	9
4.1 Structuur organisatie en kerngegevens	9
4.2 Bestuur	10
Governancecode Zorg	10
Samenstelling bestuur	10
Nevenactiviteiten leden raad van bestuur	10
Bestuurswisseling aangekondigd	10
4.3 Jaarverslag raad van toezicht 2020	11
Samenstelling en commissies	11
Nevenwerkzaamheden leden raad van toezicht per 31 december 2020	12
Visie op toezicht	12
Coronacrisis	13
Zelfevaluatie	14
Werving en selectie nieuwe voorzitter raad van bestuur	14
Vergaderingen en themabijeenkomsten	14
Vastgestelde documenten	15
Deskundigheidsbevordering	16
Beoordeling raad van bestuur	16
4.4 Kwaliteitszorgsysteem	17
In aanvulling op de zeer positieve beoordeling adviseert geeft de auditor Lister om:	17
4.5 Medezeggenschap	17
Ondernemingsraad	17
Cliëntenraad	18
4.6 Klachten en meldingen	19
Klachten van cliënten	19
Klachten van Naastbetrokkenen	20
Cliëntconsulenten	20
Meldingen en incidenten	21
4.7 Duurzame zorg	22
4.7 Bescherming van persoonsgegevens	23
4.8 Risicomanagement	23

Naam verslagleggende rechtspersoon	Lister
Adres	Furkplateau 15
Postcode	3524 ZH
Plaats	Utrecht
Telefoonnummer	030 – 236 10 70
Nummer Kamer van Koophandel	41180956
RSIN	6723937
E-mailadres	info@lister.nl
Internetpagina	www.lister.nl

1. Inleiding

Dit Jaarverslag gaat over een periode waarin Lister zich net als de rest van de wereld moest verhouden tot de corona-pandemie. De strikte maatregelen van de overheid leidden ertoe dat wij onze cliënten soms meer op afstand moesten begeleiden, waarbij we creatief zochten naar oplossingen die contact mogelijk maken, hetzij online hetzij live.

Vanaf maart 2020 hebben we een crisisteam samengesteld dat snel, flexibel en adequaat werkte om verspreiding van het virus onder cliënten en medewerkers te voorkomen, continuïteit van zorg te ondersteunen en om, als organisatie, voorbereid te zijn op een mogelijke uitbraak onder cliënten en/of medewerkers. Zo zorgden we ervoor, ook in samenwerking met de gemeenten en ketenpartners dat de cliënten centraal bleven staan bij het maken van verantwoorde keuzes, zowel binnen Lister als in ons werkgebied.

Door het crisisteam, maar ook in teams is voortdurend gezocht naar manieren om de verbinding tussen medewerkers zo goed mogelijk op peil te houden ondanks de beperkingen die het online werken soms opwerpt. Tegelijkertijd nemen we het goede dat de alternatieve werkwijzen hebben gebracht mee naar nabije toekomst.

We zijn trots op onze medewerkers wiens betrokkenheid en flexibiliteit het mogelijk maakt om goede zorg te blijven leveren en een inspirerende werkomgeving te creëren. Ook in moeilijker tijden.

2020 werd ook het jaar van het afscheid van Jan Berndsen; een bevlogen bestuurder die onnoemelijk veel voor cliënten en Lister betekend heeft. De koninklijke onderscheiding die Jan begin januari 2021 kreeg symboliseert dit.

Medio 2020 kondigde Jan aan dat hij zijn bestuursfunctie eind van het jaar zou neerleggen. Met een inhoudelijke online talkshow voor samenwerkingspartners en een online afscheid voor medewerkers hopen we, in deze coronatijd, recht te hebben gedaan aan Jans inzet binnen en buiten Lister.

We zijn blij dat Jan zich gedurende zijn nieuwe werkzaamheden in blijft zetten voor zorg die het vertrouwen in de herstelkracht van mensen centraal zet.

In dit Jaarverslag verantwoorden wij ons over organisatorische aspecten van Lister, waaronder ook de wijze waarop praktisch invulling is gegeven aan corona beleid.

Informatie over hoe wij in 2020 zorg hebben verleend aan cliënten en welke innovaties we oppakten vindt u vanaf eind juni 2021 online in Jaarbericht Lister 2020 www.lister.nl

2. Voor wie, hoe en met wie

Voor wie en hoe

Mensen die bij Lister begeleiding vragen hebben een psychiatrische aandoening die hun leven ontwricht en van niet voorbijgaande aard is. Vaak is er sprake van een psychotische stoornis in combinatie met een persoonlijkheidsstoornis, middelengebruik of een autismespectrum stoornis.

Lister biedt ondersteuning en als het nodig is ook huisvesting. Gespecialiseerde medewerkers geven de begeleiding samen met de cliënt en zijn netwerk vorm. Hoe intensief deze begeleiding is, is afhankelijk van wat nodig is. In onze aanpak gebruiken we de kennis en kracht van opgeleide ervaringsdeskundigen. We gaan door tot iemand weer zonder ons verder kan. ***Dat dit moment komt, daar vertrouwen we op!***

Iedereen wil graag tevreden zijn over zijn leven en zijn eigen dromen en wensen waarmaken. We willen er immers allemaal toe doen. Soms lukt dat enige tijd niet. Dan is het leven zwaar en ontwricht geraakt. Een psychische kwetsbaarheid belemmert iemand de volgende stap te zetten.

Lister helpt deze mensen hun eigen kracht te hervinden, een betekenisvol leven op te bouwen en deel te nemen aan de maatschappij. Afhankelijk van de vraag van de cliënt begeleiden we de cliënt in een beschermde woonomgeving en steeds vaker in zijn of haar eigen woonomgeving.

Bij het realiseren van een inclusieve samenleving voor onze cliënten laten wij ons onder andere inspireren door de praktijk van het wijkgerichte GGZ-aanbod van onze collega's in Triëst, Italië, waar we al 10 jaar mee samenwerken.

De waarden die centraal staan in onze zorg en organisatie zijn:

- Vrijheid en autonomie
- Gelijkwaardigheid en wederkerigheid
- Aandacht en betrokkenheid
- Vertrouwen en betrouwbaarheid

De waarden zijn beschreven in de Richtlijn Goede Zorg.

Lister biedt herstelondersteunende zorg. Mensen die ook behandeling nodig hebben ontvangen dat van een andere partij, zoals bijvoorbeeld Altrecht, Jellinek en Van der Hoeve kliniek.

Herstel is een persoonlijk en uniek proces waarin iemand de draad weer probeert op te pakken en zijn leven opnieuw inhoud en richting probeert te geven. We spreken daarbij over Functioneel Herstel, Maatschappelijk Herstel en Persoonlijk Herstel.

Iemand die werkt aan zijn herstel komt een aantal fases tegen: overweldigd worden door de aandoening, worstelen met de aandoening, leven met de aandoening en leven voorbij de aandoening. De begeleiding probeert zoveel mogelijk aan te sluiten op de fase van herstel waarin de cliënt zich bevindt.

Bij het ondersteunen van haar cliënten werkt Lister nauw samen met andere zorgaanbieders, naastbetrokkenen zoals familie, vrienden en kennissen, met financiers (gemeenten/Wmo, Ministerie van Justitie en Veiligheid en Zorgkantoor/Wlz), werkgevers, en informele ondersteuners zoals vrijwilligers. Daarnaast faciliteert Lister het ontwikkelen en aanbieden van Peersupport. Lister werkt in de gemeenten Utrecht en de Lekstroomgemeenten Houten, Nieuwegein, IJsselstein, Lopik en Vijfheerenlanden.

Cliënten in zorg op 31 december 2020	Aantal
Obv financiering Wmo	1662
Obv financiering Wlz	17
Obv financiering Justitie	28

3. 2020: het Corona jaar

27 februari 2020 stond bij Lister het eerste bericht op intranet over voorzorgsmaatregelen die iedereen kon nemen om besmetting met het coronavirus te voorkomen. Hieronder beschrijven we hoe we in dit uitzonderlijke jaar hebben gestreefd naar het voorkomen van besmettingen bij cliënten en medewerker, continuïteit van zorg aan cliënten zijn blijven leveren en hoe we medewerkers hierbij hebben ondersteund.

In paragraaf 4.6 Risicomanagement staat hoe we het crisismanagement hebben ingericht om de risico's van de pandemie voor Lister te beheersen. Door het het team de eerste maanden dagelijks en later (twee)wekelijks bij elkaar te laten komen kon het preventief en proactief acties uitzetten en ondersteuning bieden aan locaties en medewerkers.

3.1 Continuïteit van zorg voor cliënten

Om de verspreiding van het Covid-virus onder cliënten en medewerkers te beperken is vanaf begin maart 2020 gezocht naar hoe we met een minimale personele bezetting de begeleiding verantwoord voort konden zetten. Voor iedere ambulante cliënt werd bekeken of die met minder begeleiding toe kon of dat begeleiding via de telefoon of met beeldbellen mogelijk was. Als de situatie van de cliënt daartoe noodzaakte werd de cliënt thuis bezocht. Voor cliënten in groepsvoorzieningen werd de begeleiding zodanig aangepast dat er zo min mogelijk fysieke contactmomenten nodig waren. Hoe dit gebeurde, verschilde per locatie. Op die manier kon zoveel mogelijk maatwerk en vooral de noodzakelijke zorg worden geleverd.

Activiteiten op het gebied van arbeidsmatige activering zijn na een korte stop zo snel mogelijk in aangepaste vorm weer geopend. Zo wilden we cliënten ondersteunen bij het (behouden) van een dagstructuur.

Medio april 2020 kreeg we steeds meer signalen dat cliënten meer behoefte hadden aan contact en begeleiding. In plaats van alleen noodzakelijk zorg te bieden, is besloten de zorg binnen de toenmalige maatregelen te optimaliseren. Ruim een maand later is besloten weer zorg te leveren volgens het zorgplan van de cliënt. Hiermee zijn we doorgegaan tijdens de tweede en derde corona golf.

We constateren dat alternatieve vormen van begeleiding zoals telefonisch contact, beeldbellen, samen wandelen, en fietsen blijvend onderdeel van onze begeleiding zijn geworden naast de traditionele huisbezoeken.

In het eerste kwartaal van 2021 zijn alle cliënten die dat wilden van 24-uurs locaties gevaccineerd. Begin mei 2021 kregen ook de medewerkers van deze locaties hun vaccinatie. De vaccinatie van medewerkers is in samenwerking met Altrecht uitgevoerd.

3.2 Continuïteit van werk voor medewerkers

Ook medewerkers van Lister werken sinds maart 2020 zoveel mogelijk thuis of vanuit huis, waarbij zij gefaciliteerd worden met online tools en materiaal voor een goede thuiswerkplek. Uit een kort onderzoek onder Lister medewerkers blijkt dat zij positief staan tegenover deze

manier van werken. Ze gaven aan het werk flexibeler in te kunnen delen, niet in de file te staan en meer vrijheid te ervaren. Ook bleek dat veel medewerkers zich thuis beter konden concentreren. Een nadeel van thuiswerken is het collegiaal contact dat gemist wordt. Deze positieve reacties zijn een opmaat geweest om in het eerste kwartaal van 2021 nieuw thuiswerkbeleid te implementeren, waarin onder andere kaders zijn opgenomen over de frequentie en het faciliteren van thuiswerken.

Om besmetting te voorkomen waren in het begin van de pandemie persoonlijke beschermingsmiddelen belangrijk. Later kwam daar het testen bij en sinds januari 2021 het vaccineren. Vanuit de organisatie is veel tijd besteed aan het zorgen voor:

- voldoende persoonlijk beschermingsmiddelen
- het testen van medewerkers en cliënten
- het vaccineren van medewerkers en cliënten

Om cliënten en medewerkers een hart onder de riem te steken zijn er verschillende initiatieven georganiseerd, zoals een mondkapjes en een bos tulpen voor alle cliënten. Medewerkers hebben een borrelpakket van lokale ondernemers ontvangen, verschillende videoboodschappen van de raad van bestuur en de zorgbonus indien zij tot het primair proces behoren. De overige medewerkers hebben een bonus ontvangen uit eigen middelen van Lister.

3.3 Samenwerking met ketenpartners

Vanaf het begin van de corona pandemie is Lister betrokken bij de bovenstedelijke opvang voor mensen die dak- of thuisloos zijn en corona hebben. Lister leent medewerkers op vrijwillige basis uit als de bovenstedelijke opvang in bedrijf moet. Zo zorgen zorgorganisaties er samen voor dat dak- en thuisloze mensen in de stad en daarbuiten, veilig en goed kunnen worden opgevangen.

Ook vond er een samenwerking plaats met de huisartsen van de stad Utrecht. Utrecht was in februari en maart 2021 betrokken bij een pilot om te onderzoeken hoe personen met een kwetsbare gezondheid veilig en snel kunnen worden gevaccineerd door de huisarts. De huisartsen gingen met mobiele teams langs bij woonvoorzieningen van Lister om cliënten te vaccineren. De pilot was de basis om ook in de Lekstroom gemeenten deze aanpak in te zetten.

Lister heeft zelfstandig, maar ook samen met andere zorginstellingen en de brancheorganisaties de Nederlandse ggz en Valente, veel tijd besteed aan het onder de aandacht brengen van de positie van een zorgorganisatie als de onze in het speelveld van de zorg.

3.4 Kansen

De oplossingen die we hebben gevonden voor het bieden van zorg tijdens de Corona pandemie grijpen we ook aan als kansen voor de toekomst. Zo ondersteunen we nadrukkelijker het

thuiswerken en heeft digitale zorg zowel bij cliënten als medewerkers een positiever imago gekregen. We onderzoeken het komend jaar hoe we blended care nadrukkelijker onderdeel van onze zorgvisie kunnen maken.

4. Organisatiekenmerken

4.1 Structuur organisatie en kerngegevens

Lister is opgericht op 29 december 1983 onder de naam Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht. Sinds 1 juli 2014 heeft de organisatie de naam Lister.

De organisatiestructuur van Lister is zo vormgegeven dat de afstand tussen bestuur en werkvloer zo klein mogelijk is.

Lister is een organisatie met 40 teams die zorg geven aan cliënten met een ernstig psychiatrische aandoening, soms gecombineerd met een verslaving(sverleden), justitieel verleden en/of een pervasieve aandoening als ASS.

Medewerkers in het primaire proces worden ondersteund door de stafafdelingen Kwaliteit en zorgbeleid, Lister Academie, HR, Bedrijfsvoering en Vastgoed en Facilitair.

Kerngegevens op 31 december 2020	
Aantal cliënten in zorg (obv financiering Wmo)	1662
Aantal cliënten in zorg op (obv financiering Wlz)	17
Aantal cliënten in zorg op (obv financiering Justitie)	28
Aantal personeelsleden in loondienst op	768
Aantal FTE personeelsleden in loondienst op	587
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	54.064.996
Waarvan financiering Wmo	47.308.685
Waarvan financiering Wlz	769.632
Waarvan financiering Justitie	2.007.613
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	3.979.066

4.2 Bestuur

Governancecode Zorg

De principes van de Governancecode Zorg 2017 zijn door Lister in 2020 toegepast.

Samenstelling bestuur

De raad van bestuur had in 2020 de volgende samenstelling:

De heer J.L.D.J. (Jan) Berndszen (voorzitter)

De heer T.C. (Theo) den Hertog

De leden van de raad van bestuur zijn collegiaal en individueel integraal verantwoordelijk. Dit betekent dat zij beiden aanspreekbaar zijn op alle facetten van de organisatie.

Nevenactiviteiten leden raad van bestuur

Dhr. J.L.D.J. Berndszen

- Lid commissie Zorg en normering GGZN
- Lid DB Herstel voor Iedereen
- Lid bestuur Stichting Social Run
- Member of the board EAOF (European Assertive Outreach Foundation)
- President of the board Mental Health Europe (MHE)
- Lid waardenetwerk Internationaal GGZN
- Voorzitter Vereniging de Dolderse Torteltuyn
- Secretaris/Penningmeester Stichting Leerstoel Geschiedenis van de Psychiatrie
- Lid College van Belanghebbenden van Stichting Perspekt.

Dhr. T.C. den Hertog

- Lid RvT Utrechtzorg
- Member of the board of The International Federation of settlements and Neighborhood Centers
- Bestuursvoorzitter stichting Het Venster

Bestuurswisseling aangekondigd

Medio 2020 heeft de heer Berndszen aangegeven na 14 jaar zijn bestuurders rol per 1 januari 2021 aan een opvolger te willen overdragen.

De raad van toezicht heeft daartoe een wervings en selectieprocedure in gang gezet (zie paragraaf Jaarverslag raad van toezicht 2020).

4.3 Jaarverslag raad van toezicht 2020

Samenstelling en commissies

De raad van toezicht bestaat uit 5 personen en heeft 3 commissies: de Auditcommissie, de Kwaliteitscommissie en de Remuneratiecommissie.

De raad van toezicht was in 2020 als volgt samengesteld:

Naam	Aangetreden	Datum aftreden	Periode	Commissie
Mw. C.M. van der Bas	01-09-2015	01-09-2023	2	Kwaliteitscommissie
Dhr. M. Charifi	15-11-2017	15-11-2021	1	Kwaliteitscommissie
Dhr. A. Geurtsen (vice voorzitter)	01-08-2016	01-08-2024	2	Auditcommissie Remuneratiecommissie
Mw. L.M.B. Musterd (voorzitter)	01-01-2015	01-01-2023	2	Remuneratiecommissie
Mw. S.L. Raams	01-09-2014	01-09-2022	2	Auditcommissie

De raad van toezicht heeft unaniem de heer Geurtsen met ingang van 1 augustus 2020 voor een tweede termijn benoemd als lid van de raad van toezicht en als lid van de Remuneratiecommissie.

De honorering van de leden van de raad van toezicht volgt het advies van de NVTZ en de normen van de WNT.

Nevenwerkzaamheden leden raad van toezicht per 31 december 2020

Mw. C.M. van der Bas

- Lid Comité ter preventie van foltering en onmenselijke bestraffing en behandeling, Raad van Europa
- Lid raad van toezicht De Forensische Zorgspecialisten
- Vicevoorzitter raad van toezicht, Stichting Moviera
- Voorzitter Landelijke klachtencommissie algemeen bijzonder onderwijs GCBO
- Voorzitter van de Commissie beoordeling uitingen maatschappelijke verantwoordelijkheidsbesef, Ministerie OCW
- Rechter-(plv), rechtbank Den Haag
- Expert Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (miv 1-11-2020)
- Lid redactieraad Kenniscentrum Commissies van Toezicht

Dhr M. Charifi

- Directeur STEP, Nijmegen
- Lid raad van toezicht Welzijnsgroep Midden Nederland: U Centraal, JoU, SJP en BPK

Dhr A. Geurtsen

- Managing consultant Next Thinking
- Lid raad van toezicht De Alliantie
- Lid raad van toezicht SLO
- Lid Raad van Toezicht ROC TOP
- Executive director Registercontrollersopleiding Erasmus Universiteit

Mw. L.M.B. Musterd

- Musterd Organisatieadvies
- Lid raad van toezicht Zorgcentra De Betuwe
- Lid raad van toezicht Kunst Centraal
- Bestuurslid Helene Kröller Müller Fonds
- Voorzitter adviescommissies Cultuur Provincies Gelderland en Overijssel

Mw. S.L. Raams

- Lid raad van bestuur Emergis (miv 1-12-2020)
- Directeur Bedrijfsvoering Dimence (tot 1-12-2020)
- Psychotherapeut Dimence (tot 1-12-2020)
- Voorzitter Waardenetwerk Internationaal van de Nederlandse GGZ
- Liaison voor Nederland - International Initiative for Mental Health Leadership
- Lid nationale denktank voor Mentale vooruitgang - de Argumentenfabriek

Visie op toezicht

In 2017 heeft de raad van toezicht zijn visie op toezicht geëxpliciteerd en vastgelegd in het document Visie op toezicht. Samengevat houdt deze het volgende in. De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van Lister en vervult de volgende formele rollen: toezichthouden, werkgeverschap, advies en klankbord van de raad van bestuur.

De rol van toezichthouder geschiedt:

- Ten dienste van de cliënt
- In relatie tot medewerkers
- In relatie tot externe stakeholders
- Ten behoeve van een gezonde bedrijfsvoering

De raad van toezicht ziet in- en externe stakeholders als belangrijke informatiebronnen om toezicht te houden op de maatschappelijke doelstelling van Lister. De invalshoeken van de verschillende belanghebbenden kunnen tegenstrijdig zijn en daarmee leiden tot dilemma's. De raad van toezicht bewaakt bij het toezichthouden, maar ook in zijn constructief kritische houding naar de raad van bestuur een zorgvuldige en transparante afweging van verschillende belangen.

Lister is een waarden gedreven organisatie. De raad van toezicht sluit hierop aan zonder daarbij de kritische rol als toezichthouder uit het oog te verliezen. Voor het toezichthouden impliceert dit dat de raad van toezicht:

- toezicht houdt op basis van vertrouwen: voorwaarden hiervoor is dat de informatievoorziening adequaat en op orde is
- oog heeft voor de gang van zaken in het primaire proces en hier actief betrokkenheid bij toont
- een open, constructieve en pro-actieve houding heeft
- transparant is over de eigen werkwijze en aanspreekbaar is op zijn verantwoording en hoe deze is vormgegeven
- zichtbaar is voor in- en externe stakeholders

De raad van toezicht onderschrijft de ambitie van Lister zoals die is beschreven in de Meerjarenvisie 2015-2020 en het Strategisch beleid Lister 2016 -2020.

Vanzelfsprekend werkt de raad van toezicht overeenkomstig de normen in de Governancecode 2017, en conform de Statuten van Lister zoals geactualiseerd in 2020.

Coronacrisis

Corona heeft het leven en de manier van deelnemen aan de samenleving sterk beïnvloed in 2020. Lister heeft haar uiterste best gedaan de begeleiding en veiligheid van cliënten zo optimaal mogelijk te houden. Om dit proces op de werkvloer zo goed mogelijk te faciliteren en gezondheids- en organisatierisico's zo beperkt mogelijk te houden is begin maart 2020 een Corona Crisisteam samengesteld, bestaande uit de raad van bestuur, locatie- en stafhoofden en de coördinator Communicatie.

De raad van bestuur informeerde de raad van toezicht over de situatie en ontwikkelingen als gevolg van Corona maatregelen middels:

- de Corona nieuwsbrief voor medewerkers
- informatie tijdens de reguliere vergaderingen over maatregelen, samenwerking met gemeente en ketenpartners bij preventieve maatregelen
- informatie over calamiteiten zoals (preventieve) quarantaine maatregelen op locatie

De raad van toezicht heeft, in lijn met de landelijke oproep om zoveel mogelijk vanuit huis te werken, nagenoeg alle vergaderingen online gehouden en de jaarlijkse locatiebezoeken en de jaarlijkse themabijeenkomst met locatie- en stafhoofden geannuleerd.

Zelfevaluatie

De raad van toezicht achtte het niet opportuun om tijdens de Corona-crisis live bij elkaar te komen voor een zelfevaluatie. Om meerdere redenen vond de raad van toezicht het verantwoord om de zelfevaluatie een jaar uit te stellen:

- de grondige evaluatie in 2019
- een evaluatief moment in elke vergadering: de raad van toezicht rond elke vergadering af met een terugblik op het verloop van de vergadering. Deze evaluaties gaven geen aanleiding tot een aanpassing van het besluit om de zelfevaluatie te verplaatsen naar 2021
- de 24-uurs bijeenkomst februari 2020 (zie ook paragraaf Vergaderingen en themabijeenkomsten): de bijeenkomst gaf gelegenheid om de samenwerking in de raad van toezicht en met de raad van bestuur te voeden in een meer informele setting.

Werving en selectie nieuwe voorzitter raad van bestuur

Vanwege het vertrek per 1 januari 2021 van de heer Berndsen als voorzitter raad van bestuur van Lister heeft de raad van toezicht in het derde kwartaal van 2020 een voorzitter raad van bestuur Lister geworven.

De raad van toezicht heeft het werving- en selectiebureau Leeuwendaal de opdracht gegeven te ondersteunen bij het vinden van een nieuwe bestuurder.

Het profiel Voorzitter raad van bestuur is opgesteld mede op basis van interviews met locatie- en stafhoofden en is voor advies voorgelegd aan de Ondernemingsraad.

De raad van toezicht heeft de betrokkenheid van interne stakeholders in het selectieproces geborgd met een adviserende rol voor de heer Den Hertog (lid raad van bestuur) en een adviserende rol voor het management en de medezeggenschapsorganen.

Mevrouw Musterd en mevrouw Raams hebben als selectiecommissie namens de raad van toezicht een actieve rol vervuld in de procedure.

In november 2020 heeft de raad van toezicht mevrouw Reinking met ingang van 1 januari 2021 benoemd tot voorzitter van de raad van bestuur van Lister.

Vergaderingen en themabijeenkomsten

De vergaderingen van de raad van toezicht worden voorbereid in een agendaoverleg waaraan de voorzitter van de raad van toezicht, de raad van bestuur en de bestuurssecretaris deelnemen.

De raad van bestuur is aanwezig bij de vergaderingen van de raad van toezicht en de commissies. Bij sommige, vooraf afgesproken agendapunten verlaat de raad van bestuur de

vergadering.

De externe accountant was aanwezig bij de bespreking van de Jaarrekening Lister 2019 in de Auditcommissie en in de vergadering van de raad van toezicht.

Mevrouw Musterd en de heer Charifi woonden een overlegvergaderingen van raad van bestuur en Ondernemingsraad bij. Mevrouw Van der Bas en mevrouw Musterd woonden elk een

overlegvergadering bij van de raad van bestuur en de Cliëntenraad.

De raad van toezicht heeft samen met de raad van bestuur in februari 2020 een 24-uurs bijeenkomst gehouden voor een eerste inhoudelijke oriëntatie op een nieuwe meerjarenvisie. Hiervoor zijn twee inhoudelijke sprekers uitgenodigd.

Vergadering	Frequentie
Raad van toezicht	8 <ul style="list-style-type: none">• 6 reguliere vergaderingen• 24-uurs bijeenkomst• kennismaking met kandidaat bestuurder
Auditcommissie	4
Kwaliteitscommissie	3
Remuneratiecommissie	6
Selectiecommissie voorzitter raad van bestuur	4

Vastgestelde documenten

De raad van toezicht heeft in 2020 de volgende documenten vastgesteld.

- Strategisch plan 2020
- Bestuursverslag Lister 2019, incl Jaarverslag RvT
- Jaarrekening Lister 2019
- Jaarrekening Steunstichting 2019
- Jaarrekening Benedictus Labre 2019
- Brandveiligheid 2019
- Risicoanalyse en auditprogramma 2020
- Reglement raad van bestuur
- Profiel Voorzitter raad van bestuur Lister
- Statuten Lister 2020
- Statuten Benedictus Labre
- Begroting Lister 2021
- Begroting Benedictus Labre 2021
- Klassenindeling WNT2 2020
- Honorarium raad van bestuur en raad van toezicht 2020

- Opdracht accountantscontrole Jaarrekening 2020
- Verlenging contract accountantskantoor

Deskundigheidsbevordering

De leden van de raad van toezicht hechten waarde aan doorlopende deskundigheidsbevordering om hun rol als toezichthouder en adviseur up to date te kunnen blijven uitvoeren. Zij hebben hiertoe in 2020 cursussen op verschillende beleidsterreinen gevolgd alsmede studiedagen van de NVTZ en het Nationaal Register. Leden van de raad van toezicht hebben tevens de Nieuwjaarsconferentie van Lister bijgewoond.

Een overzicht van de scholing die gevolgd is door de leden van de raad van toezicht is gepubliceerd op de site van de NVTZ.

Beoordeling raad van bestuur

De beoordeling van het lid raad van bestuur is uitgevoerd door de Remuneratiecommissie. Van de besprekingen is een verslag gemaakt.

Dit verslag is vastgesteld door de raad van toezicht op 7 april 2021,

L.M.B. Musterd

Voorzitter raad van toezicht

4.4 Kwaliteitszorgsysteem

Lister is al enige tijd op zoek naar een beter passend kwaliteitssysteem dat meer aansluit bij de huidige manier van werken en visie van Lister. HKZ heeft ons veel gebracht in kwaliteitsdenken en het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg, maar levert al jaren geen nieuwe inzichten of verbeterpunten op. In onze zoektocht zijn we Prezo Care (van Stichting Perspekt) tegengekomen; waardegericht auditeren. Deze audit wordt op een ander manier afgelegd dan de traditionele wijze.

Prezo Care is een participerende audit. Aan de hand van een dynamisch onderzoek wordt de kwaliteit van zorg vastgesteld. De auditoren gaan gerichte informatie verzamelen om een breed gedragen, onderbouwd beeld te krijgen van de kwaliteit van de geleverde zorg en begeleiding aan onze cliënten. Je kan dit zien als het maken van een documentaire: de organisatie levert de praktijkscènes aan en deze worden samen met de auditoren kritisch bekeken. De documentaire die zo ontstaat, levert een goed beeld op van waar de organisatie op dat moment staat als het gaat over werken met waarden, regels en dilemma's. Of in termen van kwaliteit: waar Lister staat als het gaat om kwalitatief hoogwaardige, persoonsgerichte zorg. Over een periode van drie jaar tijd worden alle locaties geauditeerd.

In 2020 hebben 7 locaties (Houten Spoorhaag, De boerderij, Fit, Hoograven, Daarna, Overvecht BW) een participerende audit gehad. Het eindbeeld van deze audit is: *“Lister toont in woord en gedrag een met onderzoek onderbouwde doorleefde visie. Het auditteam ervaart aan alles een waarden-gestuurde omgang met elkaar, bevlogenheid, warmte, het vermogen tot reflectie, vakmanschap in herstel en het willen leren. Er is aandacht voor diversiteit en cultuurspecifieke begeleiding. Medewerkers tonen zich trots én de formele basis is op orde”.*

In aanvulling op de zeer positieve beoordeling adviseert geeft de auditor Lister om:

- te blijven investeren in de ondersteuning van medewerkers om de herstelbenadering waar te maken, onder andere door het blijven bieden van handelingsruimte;
- dilemma's en risico's zoals die door teams worden besproken breed te delen binnen de organisatie.

4.5 Medezeggenschap

Ondernemingsraad

Binnen Lister functioneert een Ondernemingsraad conform de Wet op de Ondernemingsraden. We zijn blij dat de samenstelling van de OR de diversiteit aan functies binnen de organisatie weerspiegelt.

De raad van bestuur schuift elke twee maanden aan bij de vergadering van de Ondernemingsraad. De raad van toezicht heeft twee keer deelgenomen aan de overlegvergaderingen van de Ondernemingsraad met de raad van bestuur.

De raad van bestuur heeft de Ondernemingsraad in 2020 voortdurende geïnformeerd over de wijze waarop Lister invulling meende te moeten geven aan de corona maatregelen.

De Ondernemingsraad heeft ten behoeve van het naleven van de corona maatregelen online vergaderd.

Op de volgende onderwerpen heeft de Ondernemingsraad advies of instemming gegeven:

- Instemmingsaanvraag benoeming Preventiemedewerker
- Instemming Fietsplan 2020
- Instemmingsaanvraag Instemmingsaanvraag Vangnet naar Maatwerkregeling
- Adviesaanvraag verhuizing Vleuterweide
- Adviesaanvraag concept profiel voorzitter RvB
- Adviesaanvraag nieuwe voorzitter RvB
- Instemmingsaanvraag RI&E's
- Instemmingsaanvraag Vertrouwenspersoon

Cliëntenraad

De Cliëntenraad van Lister functioneert in de geest van de WMCZ (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen). Twee ontwikkelingen in 2020 vragen om het actualiseren van de samenwerkingsovereenkomst van de raad van bestuur en de Cliëntenraad: wijzigingen in de Wlz, waardoor Lister meer mensen met een Wlz indicatie begeleidt en de nieuwe WMCZ. De raad van bestuur startte begin 2021 een onderzoek naar de wensen die cliënten hebben ten aanzien van cliënteninvloed. De resultaten van dit onderzoek, dat wordt uitgevoerd door de voormalig voorzitter van de Cliëntenraad, worden meegenomen bij het actualiseren van de samenwerkingsovereenkomst. Deze zal eind 2021 worden vastgesteld.

De landelijke corona maatregelen leidden ertoe dat de cliëntenraad van midden maart tot eind april 2020 weinig vergaderd heeft. Een aantal cliënten vond het (in eerste instantie) niet prettig om online te vergaderen. Vanaf eind april 2020 heeft de raad zijn vergaderschema online opgepakt. Van juni tot oktober 2020 is er live vergaderd. Vanwege de derde corona golf is er vanaf oktober weer overgestapt op online vergaderen.

Het was voor de cliëntenraad in 2020 vanwege de corona maatregelen extra lastig om contact met de achterban te onderhouden. Desondanks hebben zij signalen over hoe cliënten de lockdowns ervaren telkens onder de aandacht gebracht bij de raad van bestuur.

Nadat hij zijn begeleiding bij Lister had afgerond heeft de voorzitter van de Cliëntenraad in juni 2020 zijn functie neergelegd. Ook hier heeft de corona-crisis geleid tot vertraging in benoemen van een nieuwe voorzitter. Deze is begin 2021 benoemd. In de tussenliggende periode is het voorzitterschap waargenomen door de ondersteuners van de Cliëntenraad.

In 2020 hebben 2 nieuwe leden zitting genomen in de Cliëntenraad.

In 2020 is de raad van bestuur vier keer aangeschoven bij de vergadering van de Cliëntenraad. De raad van toezicht heeft twee keer deelgenomen aan een overlegvergadering van de Cliëntenraad met de raad van bestuur.

De raad van toezicht heeft de cliëntenraad om input gevraagd voor het profiel van de nieuwe voorzitter raad van bestuur. Een lid van de Cliëntenraad heeft deelgenomen aan het selectiegesprek van de adviescommissie met de kandidaat voor de vacature Voorzitter raad van

bestuur.

De Cliëntenraad is vervolgens ook om advies gevraagd over de benoeming van de voorzitter raad van bestuur.

De Cliëntenraad heeft de volgende punten besproken met de raad van bestuur:

- Bestuursverslag 2019
- Financieel bestuurlijk verslag CR 2019
- Corona: effect op cliënten en communicatie aan cliënten
- Bereikbaarheid gebiedsteams
- Kaderbrief 2020
- Cliënteninvloed
- Verhuizing cliënten 24-uurs locatie
- Benoeming nieuwe bestuurder

4.6 Klachten en meldingen

Klachten van cliënten

Lister heeft een onafhankelijke Klachtencommissie voor Cliënten. De Klachtencommissie geeft na haar uitspraak advies aan de raad van bestuur over verbetering van de zorg. De raad van bestuur neemt deze adviezen in veel gevallen over.

Een cliënt die een klacht indient kan in het proces ondersteuning vragen aan de cliëntconsulenten (zie hieronder).

In 2020 zijn 15 klachten ingediend door cliënten, waarvan 3 in behandeling zijn genomen.

De aard van de klachten betrof het ervaren van onvoldoende begeleiding en het zonder toestemming betreden van de woning. Naar aanleiding van de klachten is specialistische begeleiding (budgetbeheer) aangeboden en zijn afspraken over het betreden van de woning samen met de cliënt aangepast.

Klachten door cliënten	2020	2019
Totaal ingediend	15	24
In behandeling	3	7
Ingetrokken	4	3
Niet ontvankelijk	1	0
Doorverwijzing naar Cliëntconsulent en/of locatiehoofd	7	14

De indruk bestaat dat veel klachten worden afgevangen door de Cliëntconsulenten en potentiële formele klachten van cliënten alsnog in goed overleg met de locatie worden

opgelost.

Klachten van Naastbetrokkenen

Lister heeft een onafhankelijk Klachtencommissie voor Naastbetrokkenen. De Klachtencommissie geeft na haar uitspraak advies aan de raad van bestuur over verbetering van de zorg.

In 2020 zijn er geen klachten ingediend bij de commissie.

Cliëntconsulenten

Twee cliëntconsulenten vervullen bij Lister de rol van vertrouwenspersoon en mediator. Cliënten kunnen zonder formele klacht terecht bij de cliëntconsulenten.

In 2020 is het aantal contacten iets minder geweest dan in de voorgaande jaren. Ongeveer 300 keer is contact gezocht. In de drie jaar daarvoor was dat rond de 365.

Veel contacten waren 'corona gerelateerd'. Vragen over de regels en wat je nog kan verwachten van Lister met betrekking tot de begeleiding.

De cliëntconsulenten hebben veel advies gegeven maar boden ook regelmatig een luisterend oor.

In 2020 springen, buiten het bovengenoemde, de volgende onderwerpen eruit:

- Overlast in groepswoningen door medebewoners.
- Zonder overleg een BW pand betreden.
- Problemen met toegang tot CarenZorgt (elektronisch cliëntendossier).
- Onvoldoende begeleiding bij financiële kwesties.

Op grond van hun ervaringen in 2020 adviseren de cliëntconsulenten de raad van bestuur aandacht te schenken aan:

- Zorg dat elke cliënt zonder problemen inzage heeft in zijn/haar dossier
- Informeer de cliënten over hun rechten
- Geef cliënten meer zeggenschap over hun eigen woonomgeving.

Naar aanleiding van deze adviezen heeft de raad van bestuur:

- een verbeterplan geformuleerd dat uiterlijk 1 juli 2021 de toegang van cliënten tot hun (digitale) dossier moet garanderen;
- communicatiemiddelen over de rechten van cliënten uitgebreid of verbeterd;
- overleg met locatiehoofden om in 24-uurs voorzieningen de juiste balans te vinden tussen het bieden van holding en privacy.

Meldingen en incidenten

Om de veiligheid van cliënten en medewerkers in kaart te brengen en waar nodig te verbeteren, is het noodzakelijk de incidenten vast te leggen en te melden. Activiteiten binnen Lister, die niet gegaan zijn zoals gewenst of volgens protocol beschreven, en daarbij tot een incident hebben geleid of hadden kunnen leiden, worden vastgelegd in het digitaal meldsysteem van Lister. Door middel van dit meldsysteem worden de incidenten in kaart gebracht en hierop worden verbetermaatregelen geformuleerd.

Om van de uitkomsten van het meldsysteem te kunnen leren, bespreken teams en locaties de gemelde incidenten. De incidenten worden geanalyseerd door de locatiemanager en met de betrokken medewerkers besproken. Op deze manier leert een locatie van de incidenten, wat zal zorgen voor een hogere mate van veiligheid binnen Lister. Waar nodig bespreekt de raad van bestuur meldingen uitgebreid met betrokkenen.

Op centraal niveau volgt de stuurgroep Veiligheid deze meldingen die binnenkomen via het meldsysteem. Opvallende uitkomsten en trends worden in kaart gebracht via het digitaal meldsysteem. De stuurgroep Veiligheid pakt indien nodig locatieoverstijgend onderwerpen op het gebied van veiligheid op.

Meldingen van incidenten	2020	2019
Aantal meldingen	1014	1165
Hoogste aantal meldingen		
Medicatie	359	424
Agressie	326	342
Ongewenst gedrag	128	125

In 2020 zijn er 1014 incidenten gemeld, dit is een daling van 13% ten opzichte van 2019. Een combinatie van verschillende factoren zou deze daling kunnen verklaren. De corona-pandemie zou een factor kunnen zijn; het landelijke beeld is dat in de eerste lockdown mensen tot stilstand zijn gekomen en er weinig gemeld is over incidenten.

Ook zou de medicatie-app van Boomerweb bijgedragen kunnen hebben aan de daling. Begin 2019 startten we een pilot met deze app, die in 2020 is uitgebreid naar zes pilots. In de app kunnen medewerkers op de werktelefoon de medicatie aftekenen. De app is in 2021 organisatiebreed uitgezet.

Van de medicatie-incidenten heeft het merendeel te maken met 'niet aangereikt' of 'niet afgetekend'. Van de agressie-incidenten heeft het merendeel te maken met verbale agressie.

Het overgrote deel van de meldingen valt binnen de categorieën zeer laag en laag risico, te weten 87%.

Mede op basis van de meldingen van incidenten in 2020 zetten we in 2021 onder andere in op het verhogen van de meldingsbereidheid bij medewerkers. Daartoe zetten we een app in die het melden nog makkelijker maakt. Daarnaast implementeren we de medicatie-app bij alle locaties.

We zetten op meerdere punten in op preventie:

- een brandveiligheid campagne waarmee brandveiligheid opnieuw onder de aandacht komt;
- implementatie RI&E nieuwe stijl;
- actualiseren van het calamiteitenplan, waarvan het vastgestelde crisiscommunicatie een onderdeel wordt.

4.7 Duurzame zorg

Zorgaanbieders in Nederland zijn grootverbruikers van energie, voedsel en grondstoffen. Om verduurzaming in de zorg te versnellen nam MPZ (Milieu Platform Zorg) het initiatief voor de Green Deal. Lokale en landelijke overheden, kennisinstellingen, zorgverzekeraars en andere financiële instellingen maar ook leveranciers helpen bij het groener maken van de zorg.

Partijen werken samen om onderstaande ambitie te realiseren:

- 49% CO2 reductie in 2030
- Circulaire bedrijfsvoering (o.a. hergebruik van goederen, niet per definitie aanschaf nieuw, lease en gebruik van grondstoffen voorkomen of in de keten houden)
- Medicijnresten uit afvalwater
- Gezond makende leefomgeving en milieu
- Energieverbruik verlagen

De provincie Utrecht wil dat de zorgsector sneller en meer verduurzaamt. Hiervoor is samen met de Utrechtse gemeenten een provinciebrede aanpak ontwikkeld met als doel dat zij zorginstellingen stimuleren om gestructureerd aan de slag te gaan met verduurzaming. Door ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst voor vijf locaties heeft Lister in 2019 de intentie uitgesproken dat zij op een gestructureerde wijze stappen zet in de verduurzaming van haar bedrijfsvoering en vastgoed. Dit wordt zichtbaar door een te behalen certificaat (minimaal het bronzen niveau van de Milieuthermometer Zorg binnen twee jaar).

We hebben ervoor gekozen om eerst vijf locaties deel te laten nemen aan een certificeringstraject. Zodat we het geleerde mee kunnen nemen naar de verdere certificering van onze organisatie.

Op 3 december 2020 heeft een audit plaatsgevonden en zijn de door ons geleverde resultaten getoetst. Na het doorvoeren van de verbeterpunten die uit de audit kwamen hebben we in april 2021 vernomen dat het certificaat brons is behaald door onze deelnemende locaties. We zijn voornemens meer locaties geschikt te maken voor certificering.

4.7 Bescherming van persoonsgegevens

Lister hecht er waarde aan dat goed wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens. Dit betekent privacy bewustzijn bij iedere medewerker. Bij het maken van keuzes hanteren we de volgende uitgangspunten:

- privacy/gegevensbescherming staat de zorg niet in de weg
- evenwicht gebruikersgemak en gegevensbescherming
- vertrouwen in de professionaliteit van de medewerker, gecombineerd met controlemomenten
- zorgvuldigheid staat voorop maar het uitsluiten van datalekken is niet mogelijk

De uitgangspunten zijn vertaald naar beleid dat is beschreven in de volgende documenten:

- privacyreglement
- privacy en informatiebeveiligingsbeleid
- autorisatie en authenticatiebeleid
- integriteitscode en gedragsregels voor i-Bewustzijn
- overzicht wettelijk kader en de invulling van Lister hierin

De privacy administratie van Lister geeft overzicht en inzicht in de verwerkingen van persoonsgegevens, de bijbehorende processen en systemen en de technische beveiligingsmaatregelen en de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid in de eigen organisatie. Ook voor partijen waarmee Lister contractuele verplichtingen heeft en waarmee Lister persoonsgegevens uitwisselt is dit laatste in kaart gebracht.

Lister sluit verwerkers- en gegevensuitwisselings- overeenkomsten af met partners in de keten waarmee informatie wordt uitgewisseld.

Om risico's op het gebied van gegevensbescherming en privacy te monitoren zet Lister meerdere instrumenten in:

- gegevensbescherming effectbeoordeling specifieke applicaties
- analyse datalekken
- onderzoeken specifieke vragen/knelpunten
- checklist aanschaffen applicaties
- periodieke beveiligings- en penetratietesten
- monitoring control framework

Andere tools die Lister gebruikt zijn het meldsysteem incidenten, applicatie beschrijvingen en de website.

Lister heeft zich aangesloten bij een vertrouwde derde partij gericht op gegevensbescherming (MYOBI). Deze heeft Lister in 2018 een privacy keurmerk gegeven op niveau vijf.

De verantwoording van alle acties zijn vastgelegd in de, via de website beschikbaar gestelde, verklaring van accountability.

4.8 Risicomanagement

Corona pandemie: praktisch risicomanagement

Begin februari 2020 heeft de raad van bestuur een Corona crisisteam ingericht om de onzekere en mogelijk risicovolle situatie van de corona pandemie goed te managen. Het team kwam de eerste maanden dagelijks samen, daarna wekelijks, met de mogelijkheid de frequentie indien

nodig op te schalen. Het crisisteam is in 2021 nog steeds actief. Het crisisteam bestaat uit de raad van bestuur, twee beleidsadviseurs, coördinator Facilitaire zaken, stafhoofd HR, een locatiehoofd, en de coördinator Communicatie en had en heeft de opdracht:

1. besmetting van cliënten en medewerkers voorkomen
2. de continuïteit en de kwaliteit van zorg te waarborgen

In het crisisteam worden de maatregelen van de overheid besproken en vertaald naar maatregelen voor Lister. Daarnaast is er veel tijd gestoken in het verkrijgen en op een slimme manier distribueren van de persoonlijke beschermingsmaatregelen, het afstemmen van maatregelen en noodopvang voorzieningen met samenwerkingspartners in de stad en de Lekstroom én de organisatie informeren over alle maatregelen.

Communicatie vanuit het crisisteam naar cliënten verloopt indirect via de begeleiding en indien gewenst rechtstreeks middels een brief. Communicatie vanuit het crisisteam voor medewerkers verloopt via de mail, nieuwsbrieven en het intranet. In de mail wordt de informatie naar de staf- en locatiehoofden gecommuniceerd. Voor medewerkers wordt de informatie vervolgens via de nieuwsbrief en het intranet gecommuniceerd.

Over het algemeen zijn medewerkers positief over de werkwijze van het crisisteam. Het crisisteam communiceert de richtlijnen die gelden binnen de organisatie tijdig en duidelijk en vragen kunnen altijd gesteld worden door te mailen naar de corona mailbox of te bellen naar een van de beleidsadviseur die deelnemen aan het crisisteam.

Vanaf het begin is rekening gehouden met een uitbraak op een 24/7 locatie en nagedacht hoe we ons daar op konden voorbereiden. Uitgangspunt daarbij was om zieke cliënten goed gescheiden van de andere bewoners van een locatie te verzorgen zodat iedereen in zijn eigen omgeving kon blijven. Daarnaast waren retreat kamers van Enik Recovery College beschikbaar om cliënten op te vangen.

Een daadwerkelijke uitbraak bij één locatie vond plaats in december 2020/januari 2021. In totaal bleken 6 cliënten en 6 medewerkers besmet. Doordat het crisisteam in staat was snel in te grijpen, preventief te testen en tijdelijk uitplaatsing te organiseren en goed kon samenwerken met de GGD was de uitbraak binnen één week onder controle.

Algemeen: risicomanagement systeem

De strategische risico's staan vermeld in het Strategisch plan 2015-2020 en zijn voor 2020 vertaald naar het Strategisch jaarplan 2020.

De rapportage aan de raad van toezicht over de wijze waarop gewerkt wordt aan risicobeheersing van de strategische risico's zoals benoemd voor 2020 heeft plaatsgevonden middels het Bestuurlijk actueel waarin de raad van bestuur aan de raad van toezicht rapporteert over thema's waar de belangrijkste onzekerheden spelen.

In 2018 is het *Compliance programma: geen ruimte zonder grenzen* door de raad van toezicht vastgesteld. Het Complianceprogramma beschrijft de inrichting en borging van compliance en bestaat uit de volgende jaarlijkse cyclus:

- Met behulp van een controle framework beoordelen in hoeverre Lister voldoet aan in- en externe wet- en regelgeving (compliance) en zelf gestelde normen.

- Vaststellen van risico's en beheersmaatregelen.
- Opstellen van een auditprogramma aan de hand van de risicobeoordelingen. In het programma zijn specifieke audits, reguliere jaarlijkse audits en externe audits opgenomen.

Conform dit programma is ook in 2020 weer deze cyclus doorlopen. Aan de hand van de risicoanalyse die hieruit voortkomt is een auditprogramma voor 2020 opgesteld.

Het auditprogramma 2020 is door de raad van toezicht vastgesteld en bevat jaarlijkse terugkerende audits en specifieke audits die vastgesteld zijn op basis van de risico's en reguliere audits die elke jaar gedaan worden. Jaarlijks terugkerende audits betreffen onder meer controle op de kwaliteit van de zorg, de aanwezigheid van Verklaringen Omtrent Gedrag en controles op betalingen.

De vastgestelde specifieke audits waren in 2020:

- Kwaliteit van zorg
Onderzoek naar de inhoudelijke kwaliteit van zorgplannen en rapportages. Het onderzoek is gedaan met behulp van kwaliteitsdialogen zoals die ook bij de externe audit van Prezo Care worden ingezet (zie paragraaf 3.2.3)
- Green deal Duurzame zorg
Pre-audit Green Deal: 0-meting bij locaties
Formele audit Green Deal: stafafdelingen

Ondertekening

Dit Jaarverslag Lister 2020 werd vastgesteld door de raad van bestuur op 17 mei 2021 te Utrecht en goedgekeurd door de raad van toezicht op 26 mei 2021.

Raad van bestuur

E.J. Reinking

T.C. den Hertog

Raad van toezicht

L.M.B. Musterd
Voorzitter