

**Jaarverslag 2021**  
**Klachtencommissie Cliënten Lister**

**Maart 2022**

**Klachtencommissie Cliënten Lister**  
**Furkaplateau 15**  
**3524 ZH Utrecht**  
**Tel: 030-2361070**  
**E-mail: [klachtencommissie@lister.nl](mailto:klachtencommissie@lister.nl)**

## INHOUDSOPGAVE

	Pag.
Voorwoord	2
1. Klachten in 2021	
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

## Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2021 van de Klachtencommissie Cliënten Lister. Hierdoor kunt u kennisnemen van de activiteiten van deze commissie en een indruk krijgen van de klachten en meldingen die in 2021 werden ontvangen alsmede van de wijze waarop deze werden afgehandeld. De klachten en meldingen worden hieronder benoemd en in een toelichtend kader geplaatst. De volgende waarnemingen wil de commissie tevens noemen.

2021 was een vol 'corona jaar' met vele gevolgen voor iedereen in deze maatschappij. Gelukkig heeft de Klachtencommissie Cliënten Lister daar toch een weg in kunnen vinden door indien nodig per video te vergaderen. Alle hoorzittingen op een na, hebben fysiek kunnen plaatsvinden. Hoewel een video hoorzitting een alternatief kan zijn, draagt de aanwezigheid van betrokkenen bij een hoorzitting bij aan het begrip van de klacht en het vertrouwen dat betrokkenen in het verloop van de procedure hebben.

Nieuw is dat cliënten inzicht hebben in hun eigen dossier. Geconstateerd is dat het voor sommige cliënten niet duidelijk was hoe dat werkte. Eén klager raakte bovendien van slag door een aantekening die hij in zijn dossier las. Onduidelijk was voor de commissie in hoeverre cliënten zelf aantekeningen kunnen maken in hun dossier, bijvoorbeeld als reactie op een constatering van een medewerker van Lister.

Corona heeft ook bijgedragen aan de eerdere constatering van de Klachtencommissie Cliënten Lister dat haar zichtbaarheid voor cliënten en medewerkers moet worden verhoogd. Bezoeken aan locaties en bijeenkomsten van medewerkers waren niet mogelijk, waardoor de Klachtencommissie Cliënten Lister haar verhaal niet voldoende kon doen. Inbreng van de voorzitter van de Cliëntenraad heeft aangemoedigd dat de commissie besloten heeft animatiefilmpjes te laten maken van de werkwijze en van de rol van de cliëntconsulenten in dat kader. Die filmpjes zijn begin 2022 beschikbaar gekomen. In 2022 wil de Klachtencommissie Cliënten Lister verder gaan met het vergroten van haar bekendheid bij cliënten van Lister. Daarnaast hecht de Klachtencommissie Cliënten Lister er ook belang aan dat medewerkers van Lister bekend zijn met haar werkwijze en zich net als cliënten voldoende 'gehoord' weten door de Klachtencommissie Cliënten Lister. Ook hiermee gaat de commissie aan de slag.

Dhr. mr. W.F.R. (Reinout) Rinzema  
voorzitter

## 1. Klachten in 2021

### 1.1 Overzicht van de klachten/meldingen en wijze van afhandeling

Er is in 2021 in totaal 25 maal op verschillende wijzen contact gezocht met de Klachtencommissie over gevoelens van onvrede en klachten. In 5 gevallen betrof dat naasten. Deze komen in het jaarverslag Klachtencommissie Naasten 2021 aan de orde.

#### Schema 1: Afhandeling van klachten cliënten

<b>Totaal aantal meldingen en klachten</b>	<b>25</b>
Meldingen/klachten van Naasten	<b>5</b>
Meldingen van cliënten	<b>6</b>
Klachten die zijn ingetrokken	<b>3</b>
Klachten die tot een hoorzitting en uitspraak hebben geleid	<b>7</b>
Klachten die in een hoorzitting zijn behandeld en niet hebben geleid tot een uitspraak	<b>3</b>
Klacht die tot hoorzitting heeft geleid en waar klager niet is verschenen	<b>1</b>

Het percentage behandelde klachten ten opzichte van het totaal aantal binnengekomen klachten is 50 %. Het percentage klachten dat tot een uitspraak heeft geleid is 35 %. Dat ligt hoger dan de gemiddelden van de afgelopen jaren.

Een aantal klachten had een redelijk feitelijk karakter, zoals het niet voldoende krijgen van ondersteuning bij sportactiviteiten of het weer in gesprek komen met elkaar. Tijdens deze hoorzittingen is men onderling tot overeenstemming gekomen waardoor een uitspraak niet meer nodig was.

De klachten die zijn ingetrokken werden zover bekend bij de klachtencommissie ook in onderling overleg met betrokkenen opgelost.

Schema 2: Overzicht aantal uitingen van onvrede en van klachten cliënten waarover een uitspraak is gedaan vanaf 2017 .

Jaar	aantal klachten en uitingen van onvrede	aantal klachten die tot een uitspraak hebben geleid	percentage uitspraken
2021	21	7	35%
2020	15	3	20%
2019	24	7	29%
2018	21	5	24%
2017	18	6	33%

### Doorlooptijden

De doorlooptijd van behandeling van klachten ligt over het algemeen tussen 7 en 9 weken. 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, maar ook wegens ziekte van verweerders. In de gevallen dat dit langer duurde is dit steeds in overeenstemming gegaan met de klager.

### 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 alle 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 6 van klachtbehandeling is de Cliënt Consulent betrokken geweest, 1 maal is er ondersteuning geboden door een persoonlijk begeleider. 3 klachten zijn behandeld zonder ondersteuning voor de klager..

## **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.

Een ingediende klacht kan meerdere klacht-onderwerpen bevatten. Dit is bij het merendeel van de klachten het geval. Ook is hierbij aangegeven welke klachten (deels) gegrond, respectievelijk ongegrond zijn verklaard.

Opvallend is dat van de 7 klachten die tot een uitspraak hebben geleid er 4 met de woonsituatie te maken hadden. Ook bejegening en ontevredenheid over begeleiding is een klacht die vaak genoemd wordt.

De klachten die geen uitspraak hadden en de ingetrokken klachten hadden betrekking op bejegening, dossiervoering en het niet nakomen van afspraken.

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), en eenmaal is overlast van cliënten van Lister gemeld.

Schema 2: Overzicht onderwerpen klachten en gegrond of ongegrond verklaard

<ul style="list-style-type: none"><li>• urenfraude</li><li>• verkeerd inschatten overlastsituatie</li></ul>	ongegrond ongegrond
<ul style="list-style-type: none"><li>• slechte woonsituatie die tot woon schulden heeft geleid</li><li>• tekortschieten begeleiding</li></ul>	ongegrond ongegrond
<ul style="list-style-type: none"><li>• aangaan relatie van medewerker met cliënten</li><li>• niet helpen zoeken naar opleiding</li><li>• weigeren van urinecontroles</li></ul>	ongegrond ongegrond ongegrond

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ontbreken veilige woonomgeving rondom Lister woningen</li> <li>• schenden privacy</li> <li>• inzage rapportages cliëntdossier door niet directe zorg betrokkenen</li> <li>• onvoldoende ondersteuning persoonlijk begeleider</li> </ul>	ongegrond ongegrond ongegrond ongegrond
<ul style="list-style-type: none"> <li>• extreem negatieve bejegening waarbij professionaliteit ver te zoeken is</li> </ul>	gegrond
<ul style="list-style-type: none"> <li>• verzuim van de zorgplicht, zorg, begeleiding en ondersteuning beneden de maat</li> <li>• onder valse voorwendselen verleiden bepaalde woning te accepteren</li> <li>• onvoldoende onderzoek of klachten van burens gegrond waren</li> </ul>	ongegrond deels gegrond deels gegrond
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nare ervaring met ANW</li> <li>• inactief locatiehoofd</li> </ul>	gegrond gegrond

Het percentage van de klachten dat gegrond is verklaard is laag, 17 % en ligt niet in lijn met de 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 maart, 11 juni en 4 oktober.

Naast het bespreken van klachten en uitspraken, is aandacht besteed aan actuele ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving in de zorg en de ontwikkelingen binnen Lister. Ook de positionering van de Klachtencommissie kwam hierbij aan de orde. Het plan uit 2020 om dit onderwerp in onder professionele leiding in breder verband binnen Lister te bespreken, te weten met de de Cliëntenraad, de Cliënt Consulentes, de Familievertrouwenspersonen en de Raad van Bestuur van Lister heeft ook dit jaar vanwege de corona beperkingen niet plaats kunnen vinden.

Daarnaast heeft de Klachtencommissie het functioneren van de commissie verder onder de loep genomen. Hiermee was in 2020 al een begin gemaakt.

Om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen Lister is steeds kennis genomen van de inhoud van de Context (personeelsblad) en is de website van Lister regelmatig bezocht.

### Overleggen met Lister

Zoals ieder jaar heeft de Klachtencommissie (voorzitter en vicevoorzitter) haar Jaarverslagen over 2020, 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.

Het onderwerp cliënteninvloed is in een aparte bijeenkomst met de Raad van Bestuur, Cliëntconsulenten en Cliëntenraad naar aanleiding van een verschenen notitie uit 2020 daarover, uitgebreid besproken.

Al eerder was geconstateerd dat de bekendheid van het bestaan van de klachtencommissie niet erg groot is zowel onder cliënten als medewerkers. Met steun van de Raad van Bestuur heeft de klachtencommissie 2 animatiefilmpjes laten maken waarin zowel de rol van de Klachtencommissie als die van de Cliëntconsulent in het klachtenproces helder uitgebeeld wordt.

## **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 2021 als volgt:

Mw. mr. M.M. van der Burg, voorzitter (van 2009, 2x herbenoemd tot 2021), afgetreden 1 oktober 2021

Dhr. mr. R. Rinzema, vicevoorzitter (van juni 2019 - 2023), per 1 oktober 2021 benoemd tot voorzitter

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) afgetreden per 1 juni 2021

Mw. J. Broere, lid op voordracht van de OR (van juni 2021-2025)

Mw. mr. I. van der Heijde, vicevoorzitter (oktober 2021-2025)

## **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 gearhiveerd worden.

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