

Jaarverslag 2021

Klachtencommissie voor Naasten Lister

Maart 2022

**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 2021 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 5 meldingen van naasten ontvangen, waarvan er 2 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.

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

voorzitter

1. Achtergrond

Het betrekken van 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 2021 is er 5 maal contact gezocht door Naasten. Twee daarvan hebben geleid tot een klacht die ontvankelijk is verklaard. Daarnaast zijn er drie meldingen binnengekomen, die niet hebben geleid tot een klacht. Met deze klagers is de klachtenprocedure besproken en zijn zij gewezen op ofwel het betrokken locatiehoofd ofwel de aanwezigheid van een familievertrouwenspersoon.

De meldingen betreffen:

- lange reactietijd intake aanmelding cliënt

Deze klacht was niet ontvankelijk aangezien er nog geen cliëntrelatie met Lister was. Deze klager is doorverwezen naar de afdeling bij Lister die verantwoordelijk is voor de cliënt aanmeldingen en logistiek.

- inmenging in familiezaken door medewerkers Lister

Hier is geadviseerd contact op te nemen met het betreffende locatiehoofd. Hierna is niets meer van klager vernomen.

- onjuiste registratie Covid vaccinatie

Deze klacht is ingetrokken nadat het Corona crisisteam van Lister er hard aan gewerkt heeft om dit via de betrokken huisarts voor elkaar te krijgen.

De onderwerpen van de klachten die ontvankelijk zijn verklaard zijn:

- ontoereikende hulpverlening aan dochter en slechte communicatie door Lister

Deze klacht is op dit moment nog niet behandeld in een hoorzitting wegens langdurige ziekte van een van de verweerders. Deze vertraging is in samenspraak met klager, die graag alle betrokkenen bij de hoorzitting aanwezig wil zien.

- tegenhouden van benodigde zorg bij ernstige pijnklachten, onprettige bejegening door begeleiding

Deze klacht werd gegrond verklaard. Deze betrof de relatie tussen de verantwoordelijkheden van een familielid, dat zorg verleende, en de zorgverlening door Lister zelf. Deze klacht

toonde aan hoe belangrijk het is dat de afstemming van die verantwoordelijkheden steeds voor alle betrokkenen duidelijk is en blijft.

3. Overige activiteiten van de 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 Consulenten, 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 gearchiveerd worden.

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