

# **Jaarverslag 2022**

## **Klachtencommissie voor Naasten Lister**

**Maart 2023**

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

## **INHOUD**

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

## Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2022 van de Klachtencommissie voor Naasten Lister.

Met dit jaarverslag wil de Klachtencommissie 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 echter geen meldingen of klachten van naasten ontvangen.

De oorzaak hiervan is niet direct te verklaren. De commissie wil in 2023 onderzoeken of hier redenen voor zijn. Wel bespeurt zij dat familieleden soms deelnemen aan of betrokken zijn bij door de cliënt zelf ingediende klachten.

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 2022 is er geen contact gezocht door Naasten.

## **3. Overige activiteiten van de Klachtencommissie**

### Vergaderingen

De Klachtencommissie heeft dit jaar 3 maal vergaderd, te weten op 19 januari, 14 maart en 12 september.

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.

Op 19 januari heeft de commissie onder leiding van dhr. prof. Friele een workshop georganiseerd samen met de Raad van Bestuur, de cliënt consulenten en de Cliëntenraad over de toekomst van de klachtencommissie. Tijdens deze workshop, die als gevolg van het corona tijdperk helaas online moest plaatsvinden, is van gedachten gewisseld over de toekomst van de klachtvoorziening.

Daarnaast heeft de klachtencommissie regulier overleg gehad met het hoofd communicatie om de bekendheid van de klachtencommissie te vergroten. Dit heeft geleid tot het maken en verspreiden van posters die op de locaties verspreid zijn. Verder is een aanzet gedaan tot het maken van een filmpje voor medewerkers en wordt er maandelijks, samen met de cliëntenraad, voorlichting gegeven aan de nieuwe medewerkers over de klachtencommissie.

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 2021, 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.

#### **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 2022 als volgt:

Dhr. mr. W.F.R. Rinzema, voorzitter, tot 1 oktober 2021 vicevoorzitter (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), afgetreden april 2022;

Mw. N.A. Mellor, lid op voordracht van Cliëntenraad (van april 2018 - 1 x herbenoemd tot 2026);

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

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

Mw. L. van Parijs, lid op voordracht van de Ondernemingsraad (van september 2022- 2026).

#### **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.