

# **Klachtencommissie Cliënten Lister**

**Maart 2023**

**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 2022  |      |
| 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 uitspraken van de Klachtencommissie | 4    |
| 2. Overige activiteiten Klachtencommissie  | 5    |
| 3. Samenstelling Klachtencommissie   | 6    |
| 4. Ambtelijk secretariaat  | 6    |

## Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2022 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 2022 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 aanvullende activiteiten en waarnemingen wil de commissie tevens noemen.

Al vroeg in het jaar (19 januari) vond een workshop plaats over de toekomst van de klachtenvoorziening onder leiding van professor Roland Friele. De Klachtencommissie organiseerde deze workshop samen met de Raad van Bestuur, de Cliënt Consulente en de Cliëntenraad. Tijdens deze workshop, die als gevolg van het corona tijdperk helaas online moest plaatsvinden, heeft de heer Friele gesproken over effecten van wetgeving en toezicht in de gezondheidszorg. Centraal stond echter de functie van de klachtenvoorziening. Geconcludeerd werd dat het verstandig is klachten vooral te benaderen als 'gestructureerde uitingen van onvrede'. Dit betekent dat een schriftelijke uitspraak niet altijd de beste oplossing is, maar dat het wegnemen van die onvrede het eigenlijke doel van alle betrokkenen moet zijn. De Klachtencommissie heeft naar aanleiding van de resultaten van de workshop zelf verder gesproken over hoe dit vormgegeven kan worden.

De Klachtencommissie acht het tevens van belang dat zij voldoende zichtbaar is voor cliënten van Lister en dat deze zo nodig de weg naar de commissie kunnen vinden. Daarom is in 2021 geïnvesteerd in het maken van twee voorlichtingsfilms voor cliënten. Ook de medewerkers van Lister moeten uiteraard vertrouwd zijn met het bestaan en functioneren van de Klachtencommissie. Daarom neemt een vertegenwoordiger van de Klachtencommissie inmiddels deel aan het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers en wordt gewerkt aan een voorlichtingsfilm voor medewerkers. In de toekomst hoopt de Klachtencommissie ook weer locaties van Lister te kunnen bezoeken.

Om de zichtbaarheid te blijven bewaken vindt elk kwartaal overleg plaats met het hoofd communicatie van Lister.

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

## 1. Klachten in 2022

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

Er is in 2022 in totaal 38 maal op verschillende wijzen contact gezocht met de Klachtencommissie over gevoelens van onvrede en klachten.

#### Schema 1: Afhandeling van klachten cliënten

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Totaal aantal meldingen en klachten</b>   | <b>38</b> |
| Klachten die tot een hoorzitting en uitspraak hebben geleid                            | <b>5</b>  |
| Klachten die in een hoorzitting zijn behandeld en niet hebben geleid tot een uitspraak | <b>1</b>  |
| Klachten die in het volgende jaar worden behandeld                                     | <b>1</b>  |
| Klachten die zijn ingetrokken  | <b>3</b>  |
| Klachten die niet ontvankelijk zijn verklaard  | <b>4</b>  |
| Meldingen van cliënten   | <b>20</b> |
| Meldingen van niet-clieënten   | <b>4</b>  |

Dit jaar zijn er opmerkelijk meer meldingen binnen gekomen.

Het percentage behandelde klachten ten opzichte van het totaal aantal binnengekomen meldingen/ klachten is 16 % . Het percentage behandelde klachten en meldingen dat tot een uitspraak heeft geleid is 13 % . Dat ligt lager dan de gemiddelden van de afgelopen jaren. 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 2018.

| Jaar | aantal klachten en uitingen van onvrede | aantal klachten die tot een uitspraak hebben geleid | percentage uitspraken |
|------|---|---|-----------------------|
| 2022 | 38                                      | 5   | 13%                   |
| 2021 | 21                                      | 7   | 35%                   |
| 2020 | 15                                      | 3   | 20%                   |
| 2019 | 24                                      | 7   | 29%                   |
| 2018 | 21                                      | 5   | 24%                   |

### 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 4 klachtbehandelingen is de CC betrokken geweest, 1 maal is er ondersteuning geboden door een persoonlijk begeleider, 1 maal door de partner van een klager.

## **1.2. Onderwerp klachten die in behandeling zijn genomen en beslissingen 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

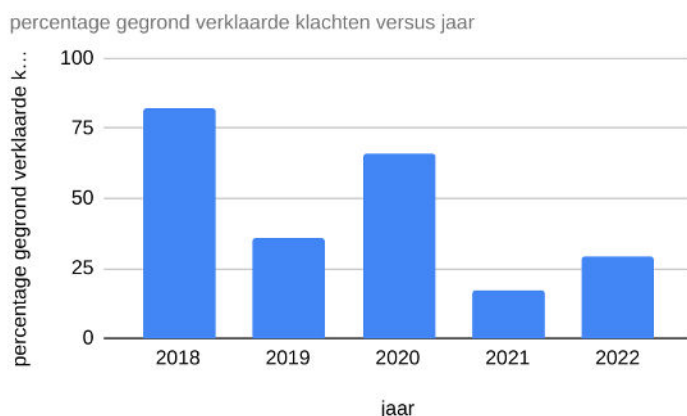
De klacht waarover geen uitspraak is gedaan en de ingetrokken klachten hadden betrekking op bejegening, dossiervoering en het niet nakomen van afspraken.

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 de woonsituatie.

Schema 2: Overzicht onderwerpen klachten en gegrond of ongegrond verklaard

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● onprofessionele houding van begeleider bij conflict over verstrekking medicijnen</li></ul>   | ongegrond                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● eenzijdige getuigenis van begeleider tegenover politie</li></ul>   | ongegrond                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● onzorgvuldigheid en nalatigheid van trajectbegeleider</li></ul>  | gegrond                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● wordt niet goed geholpen bij mijn administratie</li></ul>  | ongegrond                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● Lister schiet te kort in het bieden van een veilige woonplek</li><li>● onprofessionele houding van begeleider ivm zonder toestemming delen van gegevens over klager</li><li>● het niet aangaan van het gesprek hierover door locatiehoofd en begeleiding</li></ul> | gegrond<br>ongegrond<br>ongegrond |

Schema 3: Percentage geground verklaarde klachten afgelopen 5 jaar.



## 2. Overige activiteiten Klachtencommissie

### Vergaderingen

De Klachtencommissie heeft dit jaar 3 maal vergaderd, te weten op 19 januari, 14 maart en 12 september. Ook heeft een online kennissessie plaatsgevonden om nieuwe leden van de commissie bekend te maken met de gang van zaken tijdens een hoorzitting.

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 klachtenvoorziening.

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.

### Werving

Wegens vertrek van een lid van de klachtencommissie is er een sollicitatieronde geweest voor de werving van een nieuw lid. Deze ronde is succesvol afgesloten door het aantrekken van mevrouw L. van Parijs

## **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 gearchiveerd worden.

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