

Jaarverslag 2024

Klachtencommissie Cliënten Lister

April 2025

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

INHOUDSOPGAVE

	Pag.
Voorwoord	2
1. Klachten in 2024	
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 2024 van de Klachtencommissie Cliënten Lister. Hierdoor kunt u kennisnemen van de activiteiten van deze commissie en een indruk krijgen van de meldingen en klachten die in 2024 werden ontvangen, alsmede van de wijze waarop deze zijn afgehandeld. De klachten die in een hoorzitting zijn behandeld, worden in dit verslag benoemd en in een toelichtend kader geplaatst.

Hoewel het aantal (klacht)meldingen licht afnam, is het aantal behandelde klachten in 2024 flink toegenomen. Een duidelijke verklaring is hiervoor niet te geven. De commissie heeft de indruk dat het aantal behandelde klachten te maken kan hebben met de specifieke problematiek van de klagers, met wisselingen van begeleiders en met situaties van overlast die door derden worden veroorzaakt. Regelmatig blijkt gelukkig dat het gesprek tussen de betrokkenen tijdens een hoorzitting heilzaam werkt, zelfs als de klacht ongegrond is. De commissie wil de cliëntconsulenten complimenteren. Zij spelen in het klachtentrajec een waardevolle rol, bijvoorbeeld door klagers tijdens de hoorzitting bij te staan.

De ambtelijke ondersteuning is in 2024 'roerig' geweest doordat de opvolging van mevrouw J. Baar niet wilde vlotten. Haar directe opvolgster gaf na enkele maanden de voorkeur aan andere werkzaamheden, waarna een interimmer het secretariaat tijdelijk heeft waargenomen. De commissie hoopt dat met de aanstelling van mevrouw J. Vorstenbosch de stabiliteit van de ondersteuning is teruggekeerd.

Dit jaar heeft de commissie voor het eerst een nieuw lid, dat gekozen wordt op voordracht van de cliëntenraad, samen met de cliëntenraad geselecteerd. Eerder werd een dergelijke selectie feitelijk alleen door de cliëntenraad bekrachtigd. Deze succesvolle sollicitatieprocedure gaf de cliëntenraad ruimte om aan te geven welke criteria voor haar belangrijk zijn.

Ten slotte is het noemenswaardig dat de deelname van de commissie aan het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers van Lister de mogelijkheid biedt tot kennismaking en dialoog met hen. Dit leidt tot interessante gesprekken en geeft over en weer inzicht in elkaars functioneren.

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

1. Klachten in 2024

1.1 Overzicht van meldingen/klachten en wijze van afhandeling

In 2024 is door (ex-)cliënten in totaal 27 maal op verschillende manieren contact gezocht met de Klachtencommissie over gevoelens van onvrede en klachten.

Schema 1: Afhandeling van meldingen/klachten van cliënten

Totaal aantal meldingen en klachten	27
Klachten die tot een hoorzitting en uitspraak hebben geleid (waarvan 5 in 2025)	10
Klachten die in een hoorzitting zijn behandeld en niet hebben geleid tot een uitspraak	1
Klachten die zijn ingetrokken	1
Klachten die in het volgende jaar worden behandeld	0
Klachten/meldingen die tot het volgende jaar zijn aangehouden	1
Meldingen van cliënten	15
Meldingen van niet-clients	1

Dit jaar zijn er ten opzichte van vorig jaar iets minder meldingen/klachten binnengekomen. Het percentage behandelde klachten ten opzichte van het totaal aantal binnengekomen meldingen/klachten is 44,4 % . Het percentage behandelde klachten en meldingen dat tot een uitspraak heeft geleid is 37,4 % . Dat ligt hoger dan het gemiddelde van de afgelopen jaren.

Over de klacht die wel in een hoorzitting is behandeld maar niet tot een uitspraak heeft geleid kon de klachtencommissie geen oordeel geven. Wel is vastgelegd dat klager en verweerder verder zouden praten over de behandelde kwestie (recht op privacy van de cliënt versus de noodzaak tot casusbespreking met direct betrokken medewerkers).

Eén klacht is door de cliënt om gezondheidsredenen ingetrokken voordat er een hoorzitting plaatsvond. De klager heeft aangegeven met de betreffende medewerker in gesprek te gaan, waardoor een hoorzitting niet meer nodig was.

Schema 2: Overzicht aantal uitingen van onvrede en klachten van cliënten waarover een uitspraak is gedaan vanaf 2020

Jaar	aantal klachten en uitingen van onvrede	aantal klachten dat tot een uitspraak heeft geleid	percentage uitspraken
2024	27	10	37%
2023	29	3	10%
2022	38	5	16%
2021	21	7	35%
2020	15	3	20%

Doorlooptijden

De doorlooptijd van behandeling van klachten (vanaf het moment van binnenkomst tot de uitspraak) lag tussen de 5 en 11 weken. Hoewel het ons streven is binnen de voorgeschreven periode van 6 weken te blijven, heeft deze periode in een aantal gevallen langer geduurd. Dit heeft, naast de piekbelasting aan het eind van het jaar in combinatie met de wisselingen in de ondersteuning van de commissie, ook te maken met het - in enkele gevallen - gescheiden horen van klager en verweerder. Dat vraagt meer tijd van de commissie en het secretariaat. Bij gescheiden horen kan volgens het klachtenreglement dan ook afgeweken worden van de voorgeschreven termijn.

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 cliëntconsulenten. 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 daadwerkelijk contact met de cliëntconsulenten hebben opgenomen en hoe dat verder is verlopen.

Bij klachten die behandeld worden ondersteunen de cliëntconsulenten - indien gewenst - de klager zowel vóór als tijdens de hoorzitting. In 2024 is bij de meeste klachtbehandelingen een cliëntconsulent betrokken geweest.

1.2. Onderwerp klachten die in behandeling zijn genomen en beslissingen van de Klachtencommissie

De klachten betreffen diverse onderwerpen. Onderstaand schema (schema 3) bevat een overzicht van de onderwerpen waarover geklaagd is. Hierbij is aangegeven welke klachten (deels) gegrond, respectievelijk ongegrond zijn verklaard. Een ingediende klacht kan meerdere klachtonderwerpen bevatten. Dit is bij ruim de helft van de klachten het geval. De klacht waarover geen uitspraak is gedaan en de ingetrokken klacht hadden betrekking op het recht op privacy en onvrede over een officiële waarschuwing.

De meldingen die niet tot een klacht hebben geleid hadden betrekking op zeer uiteenlopende onderwerpen, van onvrede over onjuiste informatie in het dossier tot onvrede over het wegvallen van een persoonlijk begeleider.

Schema 3: Overzicht onderwerpen klachten en uitspraak

• niet inwilligen van wens m.b.t. begeleiding • Lister-medewerker was zonder overleg lang op vakantie	ongegrond ongegrond
• onterecht behandeld door Lister-medewerkers • onterecht pandverbod • persoonsgegevens ten onrechte gedeeld met derden	gegrond ongegrond ongegrond
• ondanks afspraken is er niet gehandeld op het moment dat het nodig was	gegrond

• niet gehandeld en onvoldoende acties ondernomen n.a.v. een incidentmelding	gegrond
• onvoldoende actie ondernomen in de richting van buurman die cliënt lastig valt	ongeground
• onterecht stopzetten van de zorg • schending van de privacy	gegrond gegrond
• onvoldoende ondersteuning bij verkeerde diagnose door arts	ongeground
• onvrede over schorsing en onduidelijkheid over mogelijkheid tijdelijke opvang • brief voor verlenging schorsing lag al klaar bij schorsingsgesprek	ongeground ongeground
• onrechtmatig uit woning gezet/huishoudgeld stopgezet	ongeground
• overlast buurvrouw: Lister zorgt niet voor veilige woonsituatie	ongeground

2. Overige activiteiten Klachtencommissie

Vergaderingen

De Klachtencommissie heeft dit jaar drie keer vergaderd, te weten op 5 februari, 3 juni en 2 december. Naast het bespreken van klachten en uitspraken is aandacht besteed aan interne zaken zoals het vergroten van de zichtbaarheid van de commissie, actuele ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving in de zorg en ontwikkelingen binnen Lister.

Tijdens de cursus 'Zorgvuldig horen en ook begrenzen' onder leiding van Marlous Stout van de Lister Academie zijn casussen en richtlijnen in rollenspellen behandeld. Ook heeft de commissie in een online bijeenkomst één casus uitgelicht en besproken.

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

Locatiebezoek

De commissie acht het zeer nuttig voor haar beeldvorming om een bezoek aan een van de locaties van Lister te brengen. Omdat de commissie deze bezoeken niet zelf kan plannen, is zij afhankelijk van derden die dit organiseren. Ondanks het beroep dat de commissie op deze derden heeft gedaan, is het in 2024 niet gelukt een locatie te bezoeken.

Overleg met Lister

Zoals ieder jaar heeft de Klachtencommissie (voorzitter en vicevoorzitter) haar jaarverslagen over 2023, de klachten en haar werkwijze besproken met de Raad van Bestuur, vertegenwoordiger(s) van de cliëntenraad, de twee cliëntconsulenten en de familievertrouwenspersoon. Tevens zijn ter vergadering beleidsontwikkelingen besproken, het effect daarvan op cliënten en het ontstaan (en voorkomen) van klachten. Daarnaast zijn de trends vanuit de verschillende perspectieven samengevat.

Voorlichting nieuwe medewerkers Lister

De leden van de commissie hebben tijdens het maandelijkse introductieprogramma voor nieuwe medewerkers van Lister samen met de cliëntenraad voorlichting gegeven over de Klachtencommissie.

3. Samenstelling Klachtencommissie

Leden van de Klachtencommissie

De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen twee maal herbenoemd worden. 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 2024 als volgt:

Dhr. mr. W.F.R. Rinzema, voorzitter (mei 2019 - tweede keer herbenoemd tot 2027)

Mw. S. Scheimann, lid op voordracht van cliëntenraad (april 2024 - 2028)

Mw. N.A. Mellor, lid op voordracht van cliëntenraad (april 2018 - één keer herbenoemd tot 2026)

Mw. J. Boere, lid op voordracht van de ondernemingsraad (juni 2021 - 2025)

Mw. mr. I. Sluijters, vicevoorzitter (oktober 2021 - 2025)

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

4. Ambtelijk secretariaat

Het ambtelijk secretariaat van de Klachtencommissie was tot september 2024 in handen van mw. A. van den IJssel. Daarna is deze functie tijdelijk extern ingevuld door mw. C. Bouman van het CBKZ. Per december 2024 is mw. J. Vorstenbosch als ambtelijk secretaris in dienst getreden.

De ambtelijk secretaris is de directe contactpersoon van de Klachtencommissie en het eerste aanspreekpunt voor klagers. Zij bewaakt de behandelingstermijnen van de klachtencommissie en draagt per zaak zorg voor de registratie en archivering van alle handelingen die in het kader van de behandeling van de klacht plaatsvinden. Daarnaast verzorgt zij de verslaglegging van de hoorzittingen en de agendavoorbereiding en notulen van de vergaderingen van de commissie.