

Jaarverslag 2024

Klachtencommissie Naasten Lister

April 2025

**Klachtencommissie Naasten Lister
Furkaplateau 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	3
4. Samenstelling Klachtencommissie	4
5. Ambtelijk secretariaat	4

Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2024 van de Klachtencommissie 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.

Hoewel er sinds jaar en dag weinig klachten van naasten zijn, is ook dit jaar weer gebleken dat de procedure voorziet in een behoefte. Voor naasten is het soms onduidelijk 'hoe het bij Lister werkt'. Daarover kunnen zij zich - terecht of niet - zorgen maken. Het feit dat medewerkers van Lister op grond van privacy gerelateerde wetgeving soms niet veel kunnen en mogen vertellen, kan daarbij frustrerend zijn.

De commissie heeft in het verslagjaar van het bestuur van Lister vernomen dat er meer aandacht komt voor de betekenis van de 'naaste'. De commissie juicht dit toe omdat het voor naasten soms onprettig is dat het recht op klagen op basis van de huidige klachtenprocedure voor hen beperkt is. Zij moeten door de cliënt namelijk als 'naaste' zijn aangemerkt en kunnen alleen klagen over zaken die henzelf aangaan. In sommige gevallen willen naasten klagen over de situatie van de cliënt, maar voor dergelijke klachten biedt deze procedure geen ruimte.

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 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 of klacht over Lister eerst voor advies of bemiddeling voor te leggen aan de familievertrouwenspersoon van Lister. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kan een klacht worden ingediend bij de Klachtencommissie voor naasten. Overigens kan iemand die wil klagen ook zonder een gesprek met de familievertrouwenspersoon een klacht indienen.

2. Klachten en afhandeling

In 2024 zijn er bij de Klachtencommissie 4 meldingen/klachten van naasten binnengekomen, waarvan er één niet ontvankelijk was. Drie klachten hebben tot een hoorzitting geleid. Allen die contact hebben gezocht zijn doorverwezen naar de familievertrouwenspersoon.

Schema 1: Overzicht onderwerp klachten en uitspraak

Meer betrokkenheid naaste bij de zorg voor cliënt	ongegrond
Nalatigheid bij schoonhouden woning cliënt en communicatie hierover	geen uitspraak
Handelen in noodsituatie en communicatie hierover	ongegrond

3. 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.

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 maandelijks introductieprogramma voor nieuwe medewerkers van Lister samen met de cliëntenraad voorlichting gegeven over de Klachtencommissie.

4. 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 Naasten 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)

5. 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.