

Jaarverslag 2023
Klachtencommissie Cliënten Lister

Februari 2024

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

INHOUDSOPGAVE

	Pag.
Voorwoord	2
1. Klachten in 2023	
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	5
4. Ambtelijk secretariaat	5

Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2023 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 2023 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.

In 2023 heeft de Klachtencommissie sterk ingezet op het vergroten van haar bekendheid en zichtbaarheid binnen Lister. Nu het tijdperk van de traditionele folder voorbij is, is ervoor gekozen via moderne media beter zichtbaar te zijn. Daarom staan er nu animaties op de website van Lister waar de werkwijze van de Klachtencommissie wordt uitgelegd. Daarnaast probeert de Klachtencommissie door aanwezigheid bij de introductiebijeenkomst voor nieuwe medewerkers van Lister, haar zichtbaarheid te vergroten.

In 2023 is ook aandacht besteed aan de situatie van medewerkers van Lister. Niet alleen de cliënt maar ook de medewerker moet immers tijdens de behandeling van een klachtenprocedure tot zijn recht komen. Om die reden is op intranet meer informatie voor medewerkers opgenomen over de klachtenprocedure. Het gaat er daarbij om dat een medewerker zich niet per se aangevallen voelt door een klacht. Een klacht kan ook een uiting van onvrede zijn over een concrete situatie. Misschien kon een medewerker hier niets aan doen, maar worden de pijlen wel op hem of haar gericht. Ook kan een klacht een les voor Lister als organisatie zijn, die door middel van een klacht tegen een medewerker wordt gegeven.

Het bezoek van de Klachtencommissie aan de locatie Nicolaasstraat van Lister is memorabel. De Klachtencommissie hoopt in de toekomst meer van dergelijke bezoeken te kunnen afleggen. Helaas heeft het verleden wel geleerd dat het voor de Klachtencommissie (als buitenstaander) niet eenvoudig is dergelijke afspraken met locaties te kunnen maken.

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

1. Klachten in 2023

1.1 Overzicht van de klachten/meldingen en wijze van afhandeling

Er is in 2023 in totaal 29 maal op verschillende manieren contact gezocht met de Klachtencommissie over gevoelens van onvrede en klachten.

Schema 1: Afhandeling van klachten cliënten

Totaal aantal meldingen en klachten	29
Klachten die tot een hoorzitting en uitspraak hebben geleid (waarvan 1 uit 2022)	3
Klachten die in een hoorzitting zijn behandeld en niet hebben geleid tot een uitspraak	2
Klachten die zijn ingetrokken	2
Klachten die in het volgende jaar worden behandeld	1
Klachten/meldingen die tot het volgende jaar worden aangehouden	1
Meldingen van cliënten	16
Meldingen van niet-clieënten	4

Dit jaar zijn er ten opzichte van vorig jaar minder meldingen/klachten binnengekomen. Het percentage behandelde klachten ten opzichte van het totaal aantal binnengekomen meldingen/ klachten is 17,8 % . Het percentage behandelde klachten en meldingen dat tot een uitspraak heeft geleid is 10 % . Dat ligt lager dan de gemiddelden van de afgelopen jaren. De klachten, die wel in een hoorzitting zijn behandeld maar door nadere afspraken niet tot een uitspraak hebben geleid, zijn afgesloten met een verslag van de hoorzitting. In dat verslag werden de eventuele afspraken vastgelegd, die tussen partijen zijn gemaakt. De klachten die zijn ingetrokken voordat er een hoorzitting plaatsvond, werden -zover bekend bij de klachtencommissie- ook in onderling overleg met betrokkenen opgelost.

Schema 2: Overzicht aantal uitingen van onvrede en van klachten van cliënten waarover een uitspraak is gedaan vanaf 2019.

Jaar	aantal klachten en uitingen van onvrede	aantal klachten dat tot een uitspraak heeft geleid	percentage uitspraken
2023	29	3	10 %
2022	38	5	16%
2021	21	7	35%
2020	15	3	20%
2019	24	7	29%

Doorlooptijden

De doorlooptijd van behandeling van klachten (vanaf moment binnenkomst tot en met uitspraak) lag tussen de 4 en 8 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 geweest met de klager. De doorlooptijd van de klacht uit het vorige jaar heeft extreem lang geduurd. Dit was omdat klager per se wilde dat de verweerder die in die periode langdurig ziek was, bij de hoorzitting aanwezig zou zijn. Uiteindelijk is deze klacht behandeld door een vertegenwoordiger van de verweerder.

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 Consulents (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 daadwerkelijk 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 alle klachtbehandelingen is de CC betrokken geweest.

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 klachten waarover geen uitspraak is gedaan en de ingetrokken klachten hadden vooral betrekking op bejegening en de omvang van te ontvangen zorg.

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, waaronder overlast door burenen..

Schema 2: Overzicht onderwerpen klachten en gegrond of ongegrond verklaard

<ul style="list-style-type: none">• onterecht behandeld door begeleidster in verband met afspraken over passende woonruimte	ongegrond
<ul style="list-style-type: none">• onveilig gevoel door (niet) handelen van Lister waardoor herstel werd belemmerd	gegrond
<ul style="list-style-type: none">• belofte passende woonruimte te vinden wordt niet nagekomen	ongegrond
<ul style="list-style-type: none">• overlast buurman belemmert herstel, buurman moet verhuizen	deels gegrond deels ongegrond

2. Overige activiteiten Klachtencommissie

Vergaderingen

De Klachtencommissie heeft dit jaar 3 maal vergaderd, te weten op 9 januari, 5 juni en 13 november. Ook heeft een online kennissessie plaatsgevonden om de gang van zaken rondom een hoorzitting met elkaar door te spreken.

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.

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.

Bezoek aan een Locatie

In januari bracht de Klachtencommissie een bezoek aan de locatie Nicolaasstraat van Lister. Tijdens dit bezoek werd in de Nicolaaskerk met medewerkers van die locatie over de klachtenprocedure gesproken, hetgeen wederzijds zeer leerzaam werd gevonden. Ook werd de locatie zelf bezocht zodat de Klachtencommissie een beeld kreeg van hoe deze cliënten van Lister wonen.

Overleggen met Lister

Zoals ieder jaar heeft de Klachtencommissie (voorzitter en vicevoorzitter) haar jaarverslagen over 2022, de klachten en haar werkwijze besproken met een delegatie van de Raad van Bestuur, vertegenwoordiger(s) van de Cliëntenraad, 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.

Voorlichting nieuwe medewerkers Lister

De leden van de commissie hebben samen met de cliëntenraad maandelijks voorlichting over de klachtencommissie gegeven aan de nieuwe medewerkers van Lister tijdens hun introductieprogramma.

3. 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 2023 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. 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. Sluijters, vicevoorzitter (van oktober 2021-2025);
Mw. L. van Parijs, lid op voordracht van de Ondernemingsraad (van september 2022- 2026).

4. 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.