

# Bestuursverslag LISTER 2018

# Inhoudsopgave

---

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Voor wie, hoe en met wie</b>	<b>6</b>
<hr/>		
<b>3</b>	<b>Meerjarenvisie 2015 -2020</b>	<b>8</b>
3.1	Horizon	8
3.2	Herstellen doe je thuis	9
3.3	Volwaardig burgerschap	10
3.4	Peersupport	11
3.5	Werken in het sociaal domein	12
3.6	Zorgmodel	12
3.7	Visie op ondersteuning	13
<hr/>		
<b>4</b>	<b>Resultaten 2018</b>	<b>14</b>
4.1	<b>Zorginhoud</b>	<b>14</b>
4.1.1	Herstellen doe je thuis	
4.1.2	Volwaardig burgerschap	
4.1.3	Ervaringsdeskundigheid en Peer support	
4.2	<b>Medewerkers</b>	<b>22</b>
4.2.1	Evaluatie ervaringen functiehuis	
4.2.2	Arbeidsmarkt	
4.2.3	Lister Academie	
4.3	<b>Organisatie</b>	<b>25</b>
4.3.1	Ambitie op landelijk niveau	
4.3.2	Financiering Wlz en forensische zorg	
4.3.3	Informatiedelen	
<hr/>		
<b>5</b>	<b>Organisatiekenmerken</b>	<b>27</b>
5.1	<b>Structuur organisatie en kerngegevens</b>	<b>27</b>

## **5.2 Bestuur en toezicht**

**28**

5.2.1 Raad van bestuur

5.2.2 Bestuurlijk verslag raad van toezicht 2018

5.2.3 Medezeggenschap

5.2.4 Bescherming van persoonsgegevens

5.2.5 Kwaliteitsaudit

5.2.6 Risicomanagement

5.2.7 Klachten en meldingen

<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	Lister (SBWU)
<b>Adres</b>	Furkplateau 15
<b>Postcode</b>	3524 ZH
<b>Plaats</b>	Utrecht
<b>Telefoonnummer</b>	030 – 236 10 70
<b>Nummer Kamer van Koophandel</b>	41180956
<b>RSIN</b>	6723937
<b>E-mailadres</b>	info@lister.nl
<b>Internetpagina</b>	www.lister.nl

# 1 Inleiding

2018: een jaar van bouwen!

Na de reorganisatie van 2017, waarin we van twee functiegroepen afscheid namen, zijn de teams in 2018 intensief aan de slag gegaan met de inrichting van het nieuwe zorgmodel. Herstelcoaches zijn geworven en opgeleid, peersupport werkers zetten hun ervaring op een nieuwe manier in om bij te dragen aan het herstel van cliënten en woonondersteuners helpen mensen bij het op orde houden van hun directe leefomgeving.

Met al deze vernieuwingen hebben we een stevige basis gelegd om het komend jaar het zorgmodel verder vorm te geven. En hoewel de arbeidsmarkt extra inzet vraagt om de juiste mensen te vinden voor onze cliënten, merken we dat onze inspanningen vruchten afwerpt en dat hulpverleners graag bij ons komen werken.

Op basis van de ervaringen in twee proeftuinen is Lister samen met Altrecht in maart 2018 gestart met Gebiedsteams in Utrecht en de Lekstroomgemeenten.

De ontwikkeling die we met de Gebiedsteams in gang zetten trekt, in positieve zin, veel aandacht van externen. Men deelt de visie dat de Gebiedsteams een belangrijke stap zijn in de ambitie om aan ambulante cliënten behandeling en begeleiding geïntegreerd in de wijk aan te bieden.

We zijn er trots op dat het succes van Enik Recovery College aanhoudt. Met meer dan 1000 cursisten groeide Enik opnieuw in zijn rol als centrum waar alles draait om zelfhulp en peersupport. De inspirerende en ondersteunende omgeving die empowerment stimuleert en persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie bevordert wordt door steeds meer mensen bezocht. Een groot deel hiervan komt van buiten Lister, hetgeen wij van harte toejuichen.

Een vergelijkbaar succes hopen wij de komende jaren te realiseren met Indekerngezond. In dit project stimuleren we inwoners van Leidsche Rijn om hun eigen gezondheid positief (met elkaar) te beïnvloeden. In oktober hebben we een pand in de Utrechtse wijk Leidsche Rijn geopend en samen met wijkbewoners ingericht. Het cursusaanbod dat sindsdien wordt aangeboden is geheel door wijkbewoners ontwikkeld en aangeboden. In deze opbouwfase ondersteunt Lister dit proces.

We kijken terug op een intensief jaar waarin bouwen, samenwerken en het ontplooiën van nieuwe initiatieven centraal stonden. We gaan hier in 2019 graag mee verder om onze ambitie Samenwerken aan herstel voor cliënten tot een succes te maken.

## Leeswijzer

In dit Bestuursverslag beschrijven we in hoofdstuk 2 kort welke mensen bij ons begeleiding vragen. In hoofdstuk 3 verwoorden we de ambitie van Lister: Waar willen wij in 2020 staan. In hoofdstuk 4 en 5 geven we aan hoe we in 2018 hebben gewerkt aan deze ambitie en binnen welke bestuurlijke en organisatorische structuur we dat hebben gedaan.

## 2 Voor wie, hoe en met wie

### Voor wie en hoe

Mensen die bij Lister begeleiding vragen hebben een psychiatrische aandoening die hun leven ontwricht en van niet voorbijgaande aard is. Vaak is er sprake van een psychotische stoornis in combinatie met een persoonlijkheidsstoornis, middelengebruik of een autismespectrum stoornis.

Lister biedt ondersteuning en als het nodig is ook huisvesting. Gespecialiseerde medewerkers geven de begeleiding samen met de cliënt en zijn netwerk vorm. Hoe intensief deze begeleiding is, is afhankelijk van wat nodig is. In onze aanpak gebruiken we de kennis en kracht van opgeleide ervaringsdeskundigen. We gaan door tot iemand weer zonder ons verder kan.

***Dat dit moment komt, daar vertrouwen we op!***

Iedereen wil graag tevreden zijn over zijn leven en zijn eigen dromen en wensen waarmaken. We willen er immers allemaal toe doen. Soms lukt dat enige tijd niet. Dan is het leven zwaar en ontwricht geraakt. Een psychische kwetsbaarheid belemmert iemand de volgende stap te zetten.

Lister helpt deze mensen hun eigen kracht te hervinden, een betekenisvol leven op te bouwen en deel te nemen aan de maatschappij. Afhankelijk van de vraag van de cliënt begeleiden we de cliënt thuis of in een beschermde woonomgeving. Bij het realiseren van een inclusieve samenleving voor onze cliënten laten wij ons onder andere inspireren door de praktijk van het wijkgerichte GGZ-aanbod van onze collega's in Triëst, Italië, waar we al 10 jaar mee samenwerken. Een door Lister geïnitieerd en gefinancierd onderzoek daarnaar (uitgevoerd door het Trimbos Instituut) heeft de publicatie 'Freedom First' opgeleverd.

De waarden die centraal staan in onze zorg en organisatie zijn:

- Vrijheid en autonomie
- Gelijkwaardigheid en wederkerigheid
- Aandacht en betrokkenheid
- Vertrouwen en betrouwbaarheid

De waarden zijn beschreven in de Richtlijn Goede Zorg.

Lister biedt herstel ondersteunende zorg. Mensen die ook behandeling nodig hebben ontvangen dat van een andere partij.

Herstel is een persoonlijk en uniek proces waarin iemand de draad weer probeert op te pakken en zijn leven opnieuw inhoud en richting probeert te geven. We spreken daarbij over Functioneel Herstel, Maatschappelijk Herstel en Persoonlijk Herstel.

Iemand die werkt aan zijn herstel komt een aantal fases tegen: overweldigd worden door de aandoening, worstelen met de aandoening, leven met de aandoening en leven voorbij de aandoening. De begeleiding probeert zoveel mogelijk aan te sluiten op de fase van herstel waarin de cliënt zich bevindt.

Bij het ondersteunen van haar cliënten werkt Lister nauw samen met andere zorgaanbieders, naastbetrokkenen zoals familie, vrienden en kennissen, met financiers (gemeenten/Wmo, Justitie en Zorgkantoor/Wlz), werkgevers, en informele ondersteuners zoals vrijwilligers. Daarnaast faciliteert Lister het ontwikkelen en aanbieden van Peersupport.

Lister werkt in de gemeenten Utrecht, Houten, Nieuwegein, IJsselstein, Lopik en Vianen.

<b>Cliënten in zorg op 31 december 2018</b>	<b>Aantal</b>
Obv financiering Wmo	1527
Obv financiering Wlz	12
Obv financiering Justitie	24

## 3 Meerjarenvisie 2015 -2020

### Inleiding

In 2015 heeft Lister zijn Meerjarenvisie 2015 – 2020 vastgesteld. In dit hoofdstuk beschrijven we de ambitie voor deze planperiode.

### 3.1 Horizon

Lister ambieert een wijkgerichte GGZ waarin aanbieders uit het sociale domein, de klinische GGZ- behandeling, huisarts/POH (praktijk ondersteuner huisarts) en Lister gezamenlijk integrale zorg bieden aan cliënten met een ernstige psychiatrische aandoening. Hierbij worden behandeling en begeleiding geïntegreerd ingezet.

Lister doet al het mogelijke om opname te voorkomen. In periodes dat een cliënt veel last heeft van zijn beperkingen kan Lister in overleg met de cliënt de begeleiding intensiveren. Dit kan thuis bij de cliënt zijn of op een andere plek waar de cliënt zich veilig voelt.

Met het voorkomen van opname dragen we bij aan een samenleving waar mensen in hun eigen omgeving de gevolgen van hun aandoening kunnen dragen. Een samenleving waar mensen niet langdurig worden opgenomen op verblijfsplekken van psychiatrische ziekenhuizen. In die zin streven wij naar een psychiatrie, waar de behandeling gewoon thuis kan plaatsvinden.

Bij deze doelen is het van groot belang om aan te blijven sluiten bij de mogelijkheden van de mensen die bij ons zorg vragen en de meest kwetsbaren niet 'uit het oog te verliezen'. Verdere extramuralisering kan alleen goed verlopen als gelijktijdig de zorg aan huis wordt uitgebreid.



### 3.2 Herstellen doe je thuis

#### Herstellen doe je thuis

Wij bieden maatwerk op individueel niveau: iedere zorgvraag is uniek en verlangt maatwerk dat effectief ingezet wordt in functie van cliënt én opdrachtgever: 1000 cliënten leiden bij ons tot 1000 unieke trajecten.

In de periode 2015-2020 zorgen we er voor dat in beginsel al onze cliënten in een eigen (huur)huis wonen. Waar nodig ondersteunen we cliënten bij het kunnen dragen van deze verantwoordelijkheid. Alleen wanneer een cliënt (nog) onvoldoende vaardigheden of stabiliteit heeft om zelf huurder of woningeigenaar te zijn, zorgt Lister voor het huren van een huis voor de cliënt.

In de praktijk betekent dit dat we verwachten dat in 2020 maximaal 200 cliënten intensieve 24 uurszorg, inclusief huisvesting van Lister vragen. De komende jaren wordt onderzocht of deze zorg onderdeel zou moeten zijn van de Wet Langdurige Zorg. Een tweede groep van 200 cliënten zal gebruiken maken van 24 uurs-voorzieningen waar training plaatsvindt om voldoende vaardigheden te ontwikkelen om weer zelfstandig te gaan huren.

Voor onze ambulante cliënten bouwen we samen met andere zorgaanbieders aan een Wijkgerichte GGZ, waarbij begeleiding en behandeling geïntegreerd en in de directe omgeving van de cliënt beschikbaar is. In de toekomst zal de Wijkgerichte GGZ ook voor beschermd wonen beschikbaar zijn.

Lister doet al het mogelijke om opname te voorkomen. In periodes dat een cliënt veel last heeft van zijn beperkingen kan Lister in overleg met de cliënt de begeleiding intensiveren. Dit kan thuis bij de cliënt of op een andere plek waar de cliënt zich veilig voelt, bij voorkeur in de eigen wijk. Met het voorkomen van opname dragen we bij aan een samenleving waar mensen in hun eigen omgeving de gevolgen van hun aandoening kunnen dragen. Tijdelijke opnames kunnen niet worden uitgesloten. Nieuwe concepten als High Intensive Care in GGZ verhogen de kwaliteit en het effect van deze tijdelijke opname. Maar Lister denkt ook na over de oprichting van respijtoorzieningen waar mensen één á twee weken kunnen verblijven om op adem te komen.

#### Kernwoorden

- (Intensieve) ambulante begeleiding
- Voorkomen opname
- Iedere cliënt heeft/huurt zijn eigen woning

### 3.3 Volwaardig burgerschap

#### Volwaardig burgerschap

Ook waar herstel in de eigen omgeving tijdelijk niet kan, blijft herstel bij ons altijd gericht op het meedoen in de samenleving.

Zelfredzaamheid betekent zelf deelnemen aan de samenleving en ook hulp van vrienden, familie, burens en kennissen inschakelen als dat nodig is.

Gespecialiseerde begeleiding van Lister maakt dat de cliënt de regie over zijn eigen leven kan houden, nemen of (verder) kan ontwikkelen al dan niet ondersteund door mensen uit het netwerk dat de cliënt heeft of opbouwt. Herstel is een actief proces van de cliënt. Dat kan niemand vóór hem doen. Het vraagt van de cliënt veel inzet.

Waar nodig zorgt Lister eerst voor een veilige omgeving waar een cliënt vaardigheden kan ontwikkelen die hij nodig heeft om zijn leven, inclusief zijn burgerschap betekenisvol in te vullen.

Werk levert een zeer belangrijke bijdrage aan een gezond en zinvol leven. Ook bij mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid of verslaving. In 2020 is 90% van onze cliënten binnen 6 maanden na aanvang van de begeleiding minimaal 5 dagdelen per week aan de slag. Dit wil zeggen dat zij betaald werk, vrijwilligers werk en/of dagbesteding hebben.

Om de ambitie van volwaardig burgerschap voor cliënten waar te maken zet Lister zich in voor een samenleving die daadwerkelijk ruimte biedt aan al haar burgers.

#### Kernwoorden

- Zelfredzaamheid
- In veilige omgeving vaardigheden ontwikkelen
- Minimaal 5 dagdelen aan de slag
- Actief netwerk rond cliënt

### 3.4 Peersupport

#### **Peersupport**

Onderlinge steun van mensen met vergelijkbare ervaring.

Lister faciliteert het ontwikkelen en aanbieden van Peersupport.

#### **Kernwoorden**

- Eigen kracht leren kennen en benutten
- Ervaringsdeskundigen
- Peersupport

Belangrijke aspecten in de herstelvisie zijn het inzetten van ervaringsdeskundigheid en Peersupport. Peersupport is de onderlinge steun die mensen met vergelijkbare ervaringen elkaar kunnen geven. Het gaat om steun bij persoonlijke ontwikkeling, empowerment en maatschappelijke participatie. Diagnostiek en beperkingen zijn niet langer uitgangspunt bij het inrichten van het leven. Daarnaast kunnen peers elkaar zodanig steunen of opvangen dat opname voorkomen wordt.

Lister wil mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid maximaal in de gelegenheid stellen om Peersupport in te zetten bij hun ontwikkeling. Daarom faciliteren en waar nodig initiëren wij initiatieven die Peersupport beschikbaar maken. Beschikbaar voor zowel mensen die begeleiding krijgen van Lister als voor kwetsbare mensen die niet in begeleiding zijn bij ons.

In elk team van Lister werken peer support werkers. Peer support werkers maken verbinding met cliënten en hun omgeving. Zij steunen de cliënt om zijn eigen ruimte in te nemen met als doel de regie te nemen om het individuele herstelproces op gang te brengen en te ondersteunen, o.a. door toeleiding naar zelfhulp.

### 3.5 Werken in het sociaal domein

#### Werken bij Lister

Grip op kosten door:

- Maatwerktrajecten
- Slim benutten menselijk kapitaal
- Kennis, kunde en middelen verbinden aan die van onze partners om samen tot een betere situatie voor de doelgroepen te komen.

In 2020 is Lister een transparante, regel- en kantoorarme en kostenbewuste organisatie waar kennis wordt gedeeld en ontmoeting centraal staat.

Medewerkers zijn ondernemend, flexibel en (zelf)bewust. Ze nemen veel professionele ruimte en krijgen deze ook. Zij weten wat hun kwaliteiten (niet) zijn en waar ze in hun netwerk wélke kennis en kunde kunnen halen.

E-health biedt de cliënt en de hulpverlener van Lister nieuwe en extra middelen om het begeleidingsproces vorm en inhoud te geven. De toepassingen zijn toegankelijk voor zowel cliënten, hulpverleners en, waar de cliënt dat wenst, voor het netwerk van de cliënt.

De cliënt van Lister heeft in 2020 de volledige regie over zijn eigen persoonlijke gezondheidsdossier.

Onze visie biedt de robuuste basis om in co-creatie met partners oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken te zoeken die werken.

#### Kernwoorden

- Regel- en kantoorarm
- Ondernemend, zelfbewust en flexibel
- Gebruik digitale middelen
- Innovatie en samenwerken

### 3.6 Zorgmodel

Eind 2020 werken bij Lister, herstelcoaches. Dit zijn HBO/HBO+ opgeleide medewerkers die hands-on aanwezig zijn in de omgeving van de cliënt en beschikken over kennis en kunde van de meest recente gespecialiseerde begeleidingsmethodieken en die ook daadwerkelijk in de praktijk kunnen inzetten. Ook zijn deze medewerkers in staat om op een adequate wijze contacten te onderhouden met het netwerk van de cliënt zoals de burens, de familie en naasten of bijvoorbeeld een werkgever of behandelaar.

## Richtlijn goede zorg

### De Kernwaarden

#### Vrijheid en autonomie

Vrijheid om jezelf te zijn en autonoom richting te kunnen geven aan je leven

#### Gelijkwaardigheid en wederkerigheid

De cliënt als medemens met kracht, acceptatie en kwetsbaarheid

#### Aandacht en betrokkenheid

De cliënt en zijn omgeving met leren kennen en hierbij inlevingsvermogen tonen

#### Vertrouwen en betrouwbaarheid

Authentiek zijn met vertrouwen in de herstelkracht van mensen

Onze herstelcoaches moeten acteren als professional in een omgeving waarin hoog opgeleide professionals rijkelijk vertegenwoordigd zijn: de huisarts en de POH en de psychiater en de SPV-er (Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige) en de HBO-professional in het sociale domein. We achten een HBO/HBO+ niveau hiervoor noodzakelijk. Zo werken we aan een excellente top in ons ontwikkelingsgerichte begeleidingsaanbod.

Naast de excellente top beschikt een team ook over een excellente basis; woonondersteuners die werkzaamheden uitvoeren op MBO-2/3 niveau. Medewerkers op dit niveau weten van aanpakken en zorgen, samen met de cliënt, dat het huishouden op orde is en lichamelijke verzorging aandacht krijgt. Waar nodig zorgen zij dat een cliënt direct zijn focus kan leggen op het participeren in de samenleving, door tijdelijk huishoudelijke taken over te nemen.

In elk team werken peer support werkers om vanuit hun ervaringsdeskundigheid de cliënt te ondersteunen in zijn herstelproces (zie hierboven) en trajectbegeleiders. Trajectbegeleiders ondersteunen cliënten bij het vinden van een zingevende dag invulling.

Alle medewerkers werken vanuit de herstel visie en de waarden zoals die in de Richtlijn Goede Zorg zijn beschreven.

### 3.7 Visie op ondersteuning

Alle ondersteunende werkzaamheden komen ten goede aan het herstel van de cliënt, de professionele ruimte van medewerkers of de verantwoordelijkheden van de raad van bestuur en managers.

Zorg op maat vraagt om teams op maat. We willen teams dan ook zoveel mogelijk ruimte geven om passende invulling te geven aan de zorg. We achten het wel van belang om de visie van Lister op herstelondersteunende zorg te borgen bij alle medewerkers.

Lister organiseert de ondersteunende taken zodanig dat de omvang van de (centrale) ondersteuning aansluit bij haar nut voor het primaire proces en voor het vitaal houden van de organisatie.

We streven naar optimalisatie van de decentrale integrale bevoegdheden van het management, vanuit de overtuiging dat dicht bij de cliënten de beste beslissingen gemaakt worden voor het vormgeven van de zorg.

## 4 Resultaten 2018

### 4.1 Zorginhoud

#### 4.1.1 Herstellen doe je thuis

##### Zorg dichtbij cliënt

- Behandelaren en begeleiders ontmoeten elkaar dagelijks waardoor de zorg beter op elkaar afgestemd is
- De multidisciplinaire samenstelling van het gebiedsteam maakt het makkelijk om op- en af te schalen
- Het werken in relatief kleine (postcode) gebieden zorgt voor goede aansluiting op andere (zorg)aanbieders in het gebied
- Het werken in relatief kleine postcodegebieden leidt tevens voor medewerkers tot minder reistijd tussen cliënten waardoor er meer tijd aan zorg kan worden besteed

##### GGZ in de wijk

Geïnspireerd door de GGZ praktijk in Triëst, Italië startten Lister, Kwintes, Altrecht, Jellinek, cliënten- en familieorganisaties, gemeente Utrecht en Zilveren Kruis in 2014 de Taskforce EPA (ernstige psychiatrische aandoening). Het meerjarendoel van de Taskforce is 'de vermaatschappelijking van de doelgroep en het integraal en lokaal organiseren van de zorg voor mensen met een ernstig psychiatrische aandoening.' Het gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor EPA-cliënten door financiers en het geïntegreerd aanbieden van behandeling en begeleiding zijn belangrijke voorwaarden voor het slagen van deze doelstelling.

In 2017 heeft Lister samen met Altrecht in twee proeftuinen geëxperimenteerd met het integraal aanbieden van behandeling en begeleiding.

De nauwere samenwerking tussen behandeling en begeleiding, leidde in de praktijk ook tot een intensievere samenwerking met andere partners in de wijk, zoals het Buurtteam en de POH/GGZ van de huisartspraktijken.

##### Ambitie 2020

200 plekken intensieve 24 uurszorg incl. huisvesting

200 plekken 24 uurszorg incl huisvesting, max 2 jaar

Ambulante cliënten ontvangen behandeling en begeleiding geïntegreerd in de wijk

### **Leidende principes**

#### **Gebiedsteams**

- Werk aan persoonlijk, maatschappelijk en medisch herstel
- Vertrouw in herstelkracht en zoek perspectief
- Cliënt heeft de regie
- Erken het recht op het nemen van risico's
- Deel en integreer kennis en werk samen
- Lever passende zorg

Op basis van de ervaringen in de proeftuinen zijn Lister en Altrecht in maart 2018 gestart met 11 Gebiedsteams in Utrecht en de Lekstroomgemeenten. Door de behandelaar dichtbij de cliënt te huisvesten sluit de behandeling beter aan op het leven van de cliënt. De leefwereld van de cliënt en volwaardig burgerschap blijven zo voorop staan ook tijdens de behandeling. Door begeleiding en behandeling in een team samen te brengen kan er beter op- en afgeschaald worden, vindt ontschotting plaats en kunnen de wensen van de cliënt beter en sneller worden gevolgd.

Net zoals andere teams van Lister maken ervaringsdeskundigen deel uit van elk Gebiedsteam. Door Lister-leidinggevenden van Gebiedsteams hun verantwoordelijkheid voor beschermd wonen te laten behouden kunnen zij de ambulantisering van de (lichte) BW op maat vormgeven.

De ontwikkeling die we met de Gebiedsteams in gang zetten trekt, in positieve zin, veel aandacht van externen. Men deelt de visie dat de Gebiedsteams een belangrijke stap zijn in de ambitie om aan ambulante cliënten behandeling en begeleiding geïntegreerd in de wijk aan te bieden.

### **Resultaten 2018**

Start 11 Gebiedsteams in Utrecht-stad en Lekstroomgemeenten

Overdracht ambulante cliënten naar gebiedsteams

Meerjaren ambulantiseringstraject voor 200 plekken opgesteld ism gemeenten

### Leefstijlactiviteiten 2019

- Inspiratiebijeenkomsten: kennis delen en inspireren
- Training aanjagers
- Locaties werken in duo's (of meer) op het thema leefstijl
- Workshops op locatie met medewerkers en cliënten
- 5 Leefstijl events
- 1 Listerbreed event, waaronder Stop met roken, neem die stap!
- Magazine Lister Leeft!: inspirerende en praktische verhalen
- Kennisnetwerk Gezonde leefstijl
- Thema op de strategieagenda van Lister
- (Vervolg)onderzoek gericht op cultuur en versterken eigen regie

### Aansluiting bij wat er al is

- Richtlijn Goede zorg (Lister, 2017)
- Richtlijn Somatische screening en Leefstijlbegeleiding (Trimbos 2015)
- Gedachtegoed Positieve gezondheid Herstel Ondersteunende Zorg

### Leefstijl

Mensen met ernstige psychische aandoeningen hebben extra risicofactoren voor leefstijlproblematiek, zoals gebruik van psychofarmaca, risicovol gedrag en gebrekkige opvolging na somatische screening. Ten gevolge van leefstijlgerelateerde stoornissen zoals hart- en vaatziekten overlijden zij 20 tot 25 jaar eerder. Gezonde leefstijl is dus een structureel onderwerp voor iedere cliënt.

Gezonde leefstijl als onderdeel van werken aan herstel maakt Lister dan ook graag onderdeel van de begeleiding. Het gaat om het bevorderen van bewustzijn, kennis en vaardigheden van een gezonde leefstijl bij cliënten, op een manier die bij hen past en waar ze zelf mee verder kunnen.

Deze ambitie raakt niet alleen cliënten maar gaat ook over de professional. Is het bijvoorbeeld nog van deze tijd om als professional samen met de cliënt een sigaretje te roken?

Ook cliëntenonderzoek wijst uit dat cliënten behoefte hebben aan kennis en begeleiding op dit thema. Cliënten willen vaak wel iets aan hun leefstijl veranderen, maar weten niet altijd hoe. De symptomen van aandoeningen kunnen het moeilijk maken om in beweging te komen en bijwerkingen van medicijnen (gewichtstoename, verandering in eetlust) kunnen leefstijlfactoren beïnvloeden. Daarnaast zijn er steeds meer onderzoeken die uitwijzen dat aandacht voor leefstijl leidt tot een verhoogde kwaliteit van leven en bijdraagt aan het herstelproces. Ofwel: Positieve Gezondheid. Met het aanjaagprogramma *Samen Gezond Vooruit* zijn in 2018 eerste stappen gezet om bewustwording bij medewerkers en cliënten te vergoten en draagvlak te creëren. De aanpak: starten op locaties die gemotiveerd zijn met als doel het verbinden van de opbrengsten vanaf de locaties naar (strategische beleids)keuzes Lister breed.

In concreto hebben we bijvoorbeeld inspiratiesessies georganiseerd om kennis te delen en medewerkers en cliënten te inspireren. Maar er is ook een tijdschrift uitgebracht *Lister Leeft!* en er zijn workshops georganiseerd over Medicatie & leefstijl, Cognitieve fitness en een Winterfestival Herstel & gezondheid.

Het programma Leefstijl wordt in 2019 voortgezet.

Positieve Gezondheid: gezondheid is het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Zie ook § Indekerngezond



Place2BU bestaat uit vier woongebouwen met 490 zelfstandige eenkamer-studio's en een aantal gemeenschappelijke ruimten in de Utrechtse wijk Leidsche Rijn.

Place2BU is een tijdelijk woonproject met een duur van maximaal 12 jaar.

### Gemengd wonen

Place2BU is een woongebouw met dragende en vragende bewoners; ongeveer de helft van de studio's wordt bewoond door jongeren tussen de 23 en 28 jaar, de andere studio's zijn voor jonge asielzoekers en mensen die doorstromen vanuit de maatschappelijke opvang, beschermd wonen. Zij zijn willen weer zelfstandig wonen en beginnen daarmee bij Place2BU. Het gemeenschappelijke doel van Place2BU is wonen in een community waar mensen elkaar ondersteunen in hun ontwikkeling, werken aan een prettige, schone en veilige leefomgeving en waar aandacht wordt besteed aan verbindende activiteiten. Cliënten van Lister huren de woonruimte bij een woningcorporatie of via Lister. Dit wonen is gekoppeld aan een begeleidingstraject gericht op zelfstandigheid. De manier waarop de begeleiding plaatsvindt, hoe vaak en op welke gebieden is afhankelijk van de huurder. Dit wordt besproken met de begeleider van Lister.

Place2BU is geopend in juni 2017. In elke gang in het complex woont een mix van de drie bewonersgroepen. Twee van hen zijn gangmakers die extra inzet plegen om het gezamenlijk leven van de gangbewoners vorm te geven.

De woningbouwcorporatie heeft twee sociaal beheerders in dienst. Zij vervullen in de praktijk een actieve rol om bewoners die ook begeleiding krijgen van Lister of de MO-organisaties te betrekken bij activiteiten. Zij vervullen ook een signalerende rol als het wat minder gaat met mensen in het complex.

In 2018 is Lister begonnen met een kleinschaliger vergelijkbaar project in Houten, Moleveste. In voormalige kantoorpanden zijn 74 appartementen gebouwd, waarvan er 15 worden bewoond door mensen die begeleiding van Lister krijgen. Om het sociale karakter een impuls te geven is een bewonersvereniging gestart. Hierdoor besteden bewoners wekelijks een aantal uur aan gezamenlijke activiteiten.

### Ervaringsverhaal

"Vroeger leefde iedereen met een vlekje met eigen soort mensen bij elkaar. Daardoor kwamen de meeste mensen eigenlijk niet in contact met mensen die een kwetsbaarheid hebben en andersom ook niet. Toch hebben beide groepen elkaar veel te bieden. Daarom is het belangrijk om mensen veel meer door elkaar heen te laten wonen en daarbij te investeren in gezamenlijke activiteiten. In je eentje wonen en de gordijnen dichttrekken is voor veel mensen nou eenmaal niet geschikt."

## Volwaardig burgerschap

### Aan de slag

Om cliënten waar nodig te ondersteunen om aan de slag te gaan (al dan niet in de vorm van betaald werk) heeft elk team van Lister een trajectbegeleider. Een deel van hen is geschoold in de methode IPS (Individuele Plaatsing en Steun). We merken dat dit zijn vruchten afwerpt: meer cliënten zijn meerdere dagdelen in de week aan de slag. Ook bij 24-uursvoorzieningen zien we dat trajectbegeleiders als integraal onderdeel van een team hun meerwaarde hebben.

Ruim 80 procent van de cliënten heeft in 2018 de profiellijst Werk & Activering ingevuld, die met ingang van 2018 jaarlijks wordt ingevuld. Hieruit blijkt dat:

- 35% minimaal 5 dagdelen dagbesteding heeft
- 66 procent 1-4 dagdelen per week dagbesteding heeft
- 14 procent betaald werk heeft

### IPS: Individuele Plaatsing en Steun

IPS is een bewezen succesvolle methodiek om mensen met een psychische aandoening aan een betaalde baan te helpen en ervoor te zorgen dat zij duurzaam aan het werk blijven. Ervaringen wijzen uit dat betaald werk bijdraagt aan maatschappelijk herstel en een positief effect heeft op het totale herstel van een cliënt. Hetgeen weer kan leiden tot een minder zware zorgvraag.

Phrenos faciliteert implementatie van deze methodiek met opleidingen, certificering van organisaties en kwaliteitsaudits.

In samenwerking met WIJ3.0 is Lister in 2017 gestart met de implementatie van IPS. Cliënten die zich aanmelden voor IPS worden in korte tijd begeleid naar betaald werk van hun voorkeur, en vervolgens gecoacht. We blijven in principe nog 3 jaar betrokken bij de desbetreffende cliënt.

In 2018 zijn 39 cliënten gestart met een IPS traject. Hiervan zijn 14 aan de slag gegaan in een betaalde baan en zijn 8 deelnemers begonnen aan een opleiding.

De successen die we boeken met IPS zijn merkbaar een inspiratiebron voor andere cliënten én voor medewerkers. Allebei zien zij hoe cliënten met een complexe zorgvraag goed kunnen functioneren in een betaalde baan.

### Ambitie voor 2020

90% van de cliënten is binnen 6 maanden na aanvang van de begeleiding minimaal 5 dagdelen aan de slag conform de definitie in de profiellijst

### Principes IPS

- Doel: regulier werk of opleiding
- Niemand wordt uitgesloten
- Integratie van zorg en toeleiding naar werk/opleiding
- Voorkeur van werkzoekende staat voorop
- Ondersteuning rond werk en inkomen
- Snel zoeken en plaatsen
- Baan(kans)ontwikkeling
- Blijvende ondersteuning

### IPS deskundig

Lister laat trajectbegeleiders in company opleiden en faciliteert een vervolgtraject van supervisie.

In september 2017 is Lister IPS-gecertificeerd door Phrenos.

### **Verbinden met Social media**

Lister heeft ruim 2000 volgers op Facebook en Twitter samen, ruim 3000 bij LinkedIn.

### **Verbinden in de wijk**

Locaties zijn actief in het naar binnen halen van de wijk. Denk aan verschillende open dagen waarin buurtbewoners een kijkje kunnen komen nemen bij Lister (bijvoorbeeld 'gluren bij de burens'), of het gezamenlijke barbecueën van buurtbewoners en cliënten en burendag op Boerderij. We sluiten aan bij beheerdersgroepen, wijkvergaderingen etc. Initiatieven als 'samen eten' tussen buurtbewoners en cliënten vindt op meerdere plekken plaats.

Bij sommige locaties hangt een AED die door buurtbewoners kan worden ingezet.

Lister heeft verschillende initiatieven opgezet waarin zowel cliënten als andere buurtbewoners samen dingen ondernemen, zoals Indekerngezond (zie hieronder) en Enik (zie hieronder).

Medewerkers ervaren dat ze positief bij kunnen dragen aan het samen leven in de wijk, doordat ze de omgeving van tools voorzien.

### **Institute for Positive Health (IPH)**

In het project werken we nauw samen met en vanuit de filosofie van IPH.

*"Health as the ability to adapt and to self manage, in the face of social, physical and emotional challenges"* (M. Hubert, 2016)

Voor het Institute for Positive Health is gezondheid meer dan de afwezigheid van ziekte. De brede invulling van het begrip gezondheid richt zich op de kwaliteit van leven en leefomstandigheden van mensen.

### **Indekerngezond**

In het project Indekerngezond stimuleren we inwoners van Leidsche Rijn om hun eigen gezondheid positief (met elkaar) te beïnvloeden. De taal van positieve gezondheid geeft een ander beginpunt. Door niet te starten vanuit ziekte / klachten maar vanuit eigen motivatie en zelfmanagement om aan de eigen gezondheid/veerkracht te werken, ontstaat direct meer zelfregie. Deze interpretatie van het begrip gezondheid sluit naadloos aan bij de herstelvisie van Lister.

Herstelondersteunende zorg is nog te vaak verbonden met psychiatrie en beperkingen en Lister maakt nog veel gebruik van vakjargon en hulpverleningstaal.

De kennis, die we bij Indekerngezond opdoen, gebruiken we om ons het gedachtengoed van positieve gezondheid, inclusief de gebruikte taal en interventies eigen te maken. Ook willen we inzicht krijgen in de ingrediënten die een samenleving veerkrachtig maken. Om hier vervolgens van te leren voor de eigen organisatie zodat cliënten en begeleiders vanuit zelfregie begeleiding starten en vormgeven.

In oktober 2018 is een pand in Leidsche Rijn geopend, dat samen met wijkbewoners is ingericht. Het cursusaanbod wordt geheel door wijkbewoners ontwikkeld en aangeboden met steun van Lister in de opbouwfase.

Het Trimbos instituut doet onderzoek naar de ontwikkeling en effecten van Indekerngezond.

## 4.1.2 Ervaringsdeskundigheid en Peer support

### Ervaring in 3 vormen

#### Cliëntervaring

Mensen die als cliënt ervaring hebben in de GGZ.

#### Ervaringskennis

Kennis die cliënten of familieleden ontwikkelen door op hun ervaring als cliënt of familielid te reflecteren.

#### Ervaringsdeskundigheid

Professioneel inzetten en overdragen van kennis die vergaard is door: analyse van en reflectie op eigen ervaringen en ervaringen van deelgenoten, aangevuld met kennis uit andere bronnen zoals literatuur, presentaties en media.

### Aanvulling, zinvol of noodzakelijk

Binnen de organisatie is Ervaringsdeskundigheid de afgelopen 20 jaar verschoven van 'lastige maar aardige aanvulling' via 'nuttige zinvolle aanvulling' naar 'noodzakelijk onderdeel in de organisatie'.

Vanuit een gevoelde noodzaak werken teams aan een goede inbedding van ervaringsdeskundigheid in de begeleiding.

Elk team heeft medewerkers met ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid. Het gaat hier om medewerkers in betaalde functies. Hierbinnen is de functie van peer support werker expliciet gekoppeld aan ervaringsdeskundigheid: alleen ervaringsdeskundigen komen in aanmerking voor deze functie. 8% van de medewerkers is peer support werker.

### Scholing in ervaringsdeskundigheid

Medewerkers met ervaringskennis kunnen worden geschoold tot ervaringsdeskundige. Jaarlijks leidt Lister in de BGE-opleiding (opleiding Begeleider GGZ met Ervaringsdeskundigheid) medewerkers op. Daarnaast volgt een aantal medewerkers de opleiding bij EDASU: ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting.

Bij EDASU gaat het om armoedebestrijding waarin de armen zelf een rol spelen: niet langer beleid voor hen en zonder hen, maar voor hen en mét hen.

In de benadering van armoede is vaak geen of weinig aandacht voor de emotionele gevolgen van armoede en van sociale uitsluiting. De bedoeling van EDASU is samenwerking tussen opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede & sociale uitsluiting met professionele vakdeskundigen.

In de praktijk blijkt het een uitdaging voor zowel teams als peer support werkers om vorm te geven aan een functie die nieuw is en ook nog geen uitgekristalliseerde rol in een team heeft.

De cliëntenraad van Lister heeft een positief kritische houding ten opzichte van de inzet van ervaringsdeskundigen. Zij vragen zich af of de inzet van de ervaringsdeskundigen bijdraagt aan de kwaliteit van zorg.

Als we echter cliënten die succesvol doorstromen hun verhaal laten doen dan noemen zij vaak de positieve invloed en stimulans van de ervaringsdeskundige en het zelfhulp aanbod van Enik. Deze ervaringsverhalen sterken ons nu in de ingeslagen weg.

### Functie uitgevoerd door ervaringsdeskundigen

- Herstelcoach
- Peer support werker
- Trajectbegeleider
- Administratief medewerker
- Manager
- Adviseur raad van bestuur

### Deelname opleiding

BGE	2018	2017
1 <sup>ste</sup> jaars	7	6
2 <sup>de</sup> jaars	5	4
Afgerond	6	2

EDASU	2018	2017
1 <sup>ste</sup> jaars	2	2
2 <sup>de</sup> jaars	2	2
Afgerond	2	

### **Enik Recovery College**

#### **biedt:**

- Breed cursus aanbod op het gebied van zelfhulp en persoonlijke ontwikkeling
- Social living: wonen met een maatschappelijke bijdrage voor studenten
- Retreatweken: een week programma van bijeenkomsten voor reflectie & bewustwording, WRAP training en workshops rondom stigma.
- Sociaal café

### **Enik Recovery College en Enik Overvecht**

Enik is een centrum voor zelfhulp en scholing rondom herstel. Het is een inspirerende en ondersteunende omgeving die empowerment stimuleert en persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie bevordert. Een centrum waar alles draait om zelfhulp en Peersupport en dat een plek biedt aan iedereen die wil werken aan persoonlijke ontwikkeling.

Enik biedt scholingsaanbod op basis van peer support waarden en de richtlijn 'recovery education'. Deze richtlijn is ontwikkeld in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk.

De kracht van het scholingsaanbod is dat alles in co-creatie, vanuit deelnemers en peer support werkers, tot stand komt. Dit maakt dat gelijkwaardigheid en wederkerigheid zoveel mogelijk zijn geborgd. Hierdoor hebben de deelnemers de kans om rechtstreeks invloed, input en richting te geven aan het scholingsaanbod van Enik. Vanuit Enik wordt de kwaliteit bewaakt op basis van de peer support waarden. Oftewel, het scholingsaanbod groeit door de input van deelnemers.

In het najaar van 2018 opende naast Enik Hoograven een tweede vestiging van Enik zijn deuren in Overvecht. Enik Overvecht vertaalt de visie en het kernaanbod van Enik Hoograven College naar een aanbod dat past bij de wijk.

Bij Enik werken uitsluitend ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis.

Uit het hele land en uit het buitenland is er veel belangstelling voor het concept Recovery College. Met name omdat het een 100% peer-run project is.

## 4.2 Medewerkers

### 4.2.1 Evaluatie ervaringen functiehuis

#### Functiehuis zorg

GGZ-specialisten,  
herstelcoaches,  
woonondersteuners,  
trajectbegeleiders en  
peersupport werkers

Ervaringsdeskundigheid is  
in alle functiegroepen een  
pré.

Om de basis te leggen voor het nieuwe zorgmodel (zie hoofdstuk 3) is in 2017 een nieuw functiehuis voor de zorgfuncties geïmplementeerd. Het betrof een functieverzwaring van het hoger opgeleid personeel (herstel coaches en GGZ specialisten), een uitbreiding van het aantal trajectbegeleiders voor dagbesteding en werk, meer woonondersteuners voor praktische HDL en ADL ondersteuning en meer ervaringsdeskundige medewerkers zoals peer support werkers.

In 2018 zijn medewerkers gevraagd naar hun ervaringen in en met de nieuwe functies.

Medewerkers geven aan tevreden te zijn over hun functie, ze waarderen die met een 7,8 tot 8 op een 10-puntsschaal. Er is grote tevredenheid over wat men voor cliënten kan betekenen en hoe er met collega's wordt samengewerkt. Ze zien nog wel mogelijkheden om de samenwerking met collega-instellingen te verbeteren.

Medewerkers achten zichzelf vakkundig en bekwaam en zijn zeer tevreden over de professionele ruimte die zij krijgen en over de kansen voor persoonlijke ontwikkeling. De aanwezige ICT-hulpmiddelen (zoals laptop en telefoon) zorgen voor goede randvoorwaarden: er kan overal gewerkt worden.

Als het functiehuis in de praktijk nog meer vorm heeft gekregen vragen we in 2019 ook cliënten naar hun ervaringen met de nieuwe functies.

#### Ambitie 2020

- Medewerkers primair proces: 70% HBO/HBO+ en 25-30% MBO 2-3
- Medewerkers staf geminimaliseerd denkniveau overwegend HBO/HBO+
- Ervaringsdeskundigen of -kennis: totaal 25% waarvan 12% ervaringsdeskundig
- Ontwikkeltraject HBO+ niveau gestart

## 4.2.2 Arbeidsmarkt

### Arbeidsmarktevenement: concurreren of samenwerken?

Lister organiseerde samen met de Van der Hoeven Kliniek een netwerkevenement voor mensen met interesse in werk bij Lister en/of de Van der Hoeven Kliniek. Om naamsbekendheid te vergroten zijn ook studenten van de hogeschool uitgenodigd.

Met vijftig bezoekers werd het een succesvolle bijeenkomst, die voor alle betrokkenen inspirerend was.

Minstens vier nieuwe medewerkers waaronder drie herstelcoaches zijn daarna bij Lister aangenomen.

Ook Lister heeft te maken met de krapte op de arbeidsmarkt. Met name vacatures voor de HBO+ functies met hun specifieke eisen zijn moeilijk te vervullen. Voor de GGZ Specialist werven we professionals met veel ervaring in de psychiatrie én een afgeronde opleiding Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV). Voor de Herstelcoach zoeken we mensen met ervaring in de psychiatrie en een afgeronde post-HBO in een richting die relevant is voor de GGZ.

Om ondanks de krapte toch hoogwaardig personeel in te zetten nemen we ook minder ervaren professionals aan en bieden hen een post-HBO opleiding of SPV opleiding aan. Zo borgen we de kwaliteit van zorg en binden we medewerkers aan ons met een aantrekkelijk scholingsbeleid.

Om ervoor te zorgen dat men in het primaire proces minder tijd kwijt is aan het vinden van de juiste kandidaten heeft Lister eind oktober 2017 een ervaren recruiter aangenomen. Zij werft actief nieuwe medewerkers, beheert en coördineert het volledige proces *van kandidaat tot medewerker*, verzorgt arbeidsmarktcommunicatie en organiseert en bezoekt carrièremarkten.

Daarnaast besteden we veel aandacht aan arbeidsmarktcommunicatie onder andere via social media, het organiseren van een netwerk- evenement maar ook door het uitgeven van een wervingsmagazine. Hierin vertellen Lister-medewerkers dat ze graag bij Lister werken vanwege onze visie op zorg en omdat wij in onze begeleiding van cliënten verder gaan dan andere organisaties.

In 2018 startte bij Lister 220 nieuwe medewerkers.

Voor 2019 en de komende jaren verwachten we een aanhoudende schaarste. Om deze reden richten we ons op de nieuwe kandidatenmarkt, zoals zij instromers en trainees.

### Nieuwe medewerkers

Herstelcoach	8
GGZ specialist	3
Persoonlijk begeleider	57
Peersupport werker	16
Woonondersteuners	54
Slaapwacht	26
Avondnachtweekend hoofd	3
Totaal	220

### 4.2.3 Lister Academie

#### Samenwerkingspartners

##### Lister Academie

RIBW Alliantie

Yucel

Rehab'92

POD

GGZ Ecademy

Good Habbitz

Trimbosinstituut

Phrenos

HU

Werkgroep Versterking

herstel en

ervaringsdeskundigheid

Lister verwacht van haar medewerkers dat zij onvoorwaardelijk vertrouwen hebben in de herstelkracht van mensen. Het vertalen van dit vertrouwen naar professionele begeleiding vraagt om intensieve scholing. Om deze scholingsambitie vorm te geven is in 2017 de Lister Academie opgericht.

De Lister Academie faciliteert medewerkers en teams in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling die nodig is om vorm te geven aan de transitie van de GGZ. Training on the job maakt het grootste deel uit van de scholing.

De interne *Richtlijn Goede Zorg: waarden gedreven werken* is het uitgangspunt van de Academie. Hierdoor zijn medewerkers toegerust om cliënten en naastbetrokkenen optimaal te ondersteunen in het vinden van hun weg in de samenleving. De Lister Academie is innovatief en verbindt de praktijk met vernieuwende inzichten uit binnen- en buitenland.

De Lister Academie is een trainingsinstituut, ontwikkelplaats, leeromgeving, kenniscentrum, beroepspraktijkvorming en partner in beleidsontwikkeling.



## 4.3 Organisatie

### 4.3.1 Ambitie op landelijk niveau

Lister heeft zitting in landelijke netwerken en draagt daarmee actief bij aan de ontwikkeling van de visie op Herstelondersteuning en aan het herzien van waarden in de GGZ.

Het gaat onder andere om de volgende netwerken:

- Werkplaats Herstelondersteuning
- Herstel voor Iedereen
- Redesigning Psychiatry
- Waardendebat
- Working partner Institute for Positive Health

### 4.3.2 Financiering Wlz en forensische zorg

In 2017 heeft Lister, samen met de RIBW Alliantie en GGZ Nederland, opnieuw ingezet op recht op zorg voor de cliënten in de Wlz als een waarborg voor langdurende financiering van dit deel van de GGZ zorg. De zorgvraag van deze cliënten rechtvaardigt een collectief gefinancierde zorg. Helaas is op dit dossier geen voortgang geboekt. VWS heeft besloten de huidige Wlz per 2018 vanuit de WMO te financieren in afwachting van een besluit over de openstelling van de Wlz voor de GGZ.

In 2018 is het aantal forensische plekken iets gedaald ten opzichte van 2017: 24 resp. 34. De oorzaak hiervan ligt in het aantal forensische cliënten dat ketenpartners door laat stromen naar begeleid wonen.

### 4.3.3 Informatiedelen

#### **Quli**

Quli is een persoonlijke gezondheidsomgeving, waarmee cliënten zelf hun eigen zorggegevens beheren, gebruiken en delen.

#### **Psynet**

Vanuit het uitgangspunt meer weten levert betere zorg faciliteert Psynet een platform waarop alle betrokkenen in een zorgproces hun relevante gegevens en acties met elkaar delen. Een veilig digitaal netwerk, waarover de cliënt de controle heeft en bepaalt wie zich aansluit

#### **Cliënten**

Cliënten hebben bij Lister sinds 2018 de mogelijkheid om via verschillende applicaties informatie met naasten en zorgverleners te delen en een actieve rol in de organisatie van hun zorg te vervullen. Zij kunnen deelnemen aan Psynet, Quli of gebruik maken van CarenZorgt, het cliëntportaal van ons eigen cliëntinformatiesysteem ONS. Deze systemen bieden nog niet alle functionaliteiten die cliënten graag zien, zo bleek uit een testpilot die georganiseerd is voor cliënten en hun herstelcoaches. In samenwerking met de leveranciers bouwen we aan verdere functionaliteiten. Hierbij gebruik makend van ontwikkelingen in de markt zoals MedMij maar ook rekening houdend met ontwikkelingen op het gebied van ketensamenwerking en privacy. De drempel voor cliënten willen we in 2019 verlagen door ze bij de start van de begeleiding al een portaal aan te bieden.

#### **MedMij**

MedMij geeft iedereen die dat wil de beschikking over zijn gezondheidsgegevens in één persoonlijke gezondheidsomgeving.

#### **BI omgeving**

In 2017 is gebouwd aan een Business Intelligence (BI) omgeving om informatie voor verschillende gebruikers (integraal) te ontsluiten.

Sinds 2018 is de BI tool beschikbaar voor het bestuur, het middenmanagement en medewerkers en faciliteert hen in het overzicht dat voor de uitvoering noodzakelijk is. Er zijn dashboards beschikbaar over het aantal cliënten, de zorgmonitor, het zorgplan, beschikkingen, ziekteverzuim, het aantal medewerkers en over financiële middelen.

## 5 Organisatiekenmerken

### 5.1 Structuur organisatie en kerngegevens

Lister is opgericht op 29 december 1983 onder de naam Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht. Sinds 1 juli 2014 heeft de organisatie de naam Lister.

De organisatiestructuur van Lister is zo vorm gegeven dat de afstand tussen bestuur en werkvloer zo klein mogelijk is.

Lister is een netwerkorganisatie met 40 teams die zorg geven aan cliënten met een ernstig psychiatrische aandoening, soms gecombineerd met drugsgebruik en/of een pervasieve aandoening als ASS.

Medewerkers in het primaire proces worden ondersteund door de stafafdelingen Kwaliteit en zorgbeleid, Lister Academie, P&O, Bedrijfsvoering en Vastgoed en facilitair.

Kerngegevens	
Aantal cliënten in zorg op 31 december (obv financiering Wmo)	1527
Aantal cliënten in zorg op 31 december (obv financiering Wlz)	12
Aantal cliënten in zorg op 31 december (obv financiering Justitie)	24
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	694
Aantal FTE personeelsleden in loondienst op 31 december	548
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	47.985.458
Waarvan financiering Wmo	44.984.422
Waarvan financiering Wlz	536.220
Waarvan financiering Justitie	1.203.853
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	1.260.963

## 5.2 Bestuur en toezicht

De principes van de Governancecode Zorg 2017 zijn door Lister in 2018 toegepast.

### 5.2.1 Raad van bestuur

De raad van bestuur bestaat uit:

- De heer J.L.D.J. (Jan) Berndsen (voorzitter)
- Mevrouw M.L. (Marlies) van Loon

De leden van de raad van bestuur zijn collegiaal en individueel integraal verantwoordelijk. Dit betekent dat zij beiden aanspreekbaar zijn op alle facetten van de organisatie.

#### Nevenactiviteiten leden raad van bestuur

##### **Dhr. J.L.D.J. Berndsen**

- Lid commissie Zorg en normering GGZN
- Lid raad van advies Stichting voor Bijzondere Zorg/AGIS
- Member of the board EAOF (European Assertive Outreach Foundation)
- Member of the board Mental Health Europe (MHE), tot 16 april 2018
- President of the board Mental Health Europe (MHE), vanaf 16 april 2018
- Voorzitter Vereniging de Dolderse Torteltuין
- Voorzitter Stichting de Kameel, sociaal cultureel centrum Den Dolder

##### **Mw. M.L. van Loon**

- Bestuurslid GGZ Nederland
- Vice voorzitter raad van toezicht Het Sticht (stichting voor primair onderwijs)

## 5.2.2 Bestuurlijk verslag raad van toezicht 2018

### Samenstelling en commissies

De raad van toezicht bestaat uit 5 personen en heeft 3 commissies: Auditcommissie, Kwaliteitscommissie en Remuneratiecommissie.

De raad van toezicht was in 2018 als volgt samengesteld.:

Naam	Aangetreden	Aftreeddatum	Periode	Commissie
<b>Mw. C.M. van der Bas</b>	01-09-2015	01-09-2019	1	Kwaliteitscommissie
<b>Dhr. M. Charifi</b>	15-11-2017	15-11-2021	1	Kwaliteitscommissie
<b>Dhr. A. Geurtsen (vicevoorzitter)</b>	01-08-2016	01-08-2020	1	Auditcommissie Remuneratiecommissie
<b>Mw. L. M.B. Musterd (voorzitter)</b>	01-01-2015	01-01-2019	1	Remuneratiecommissie
<b>Mw. S.L. Raams</b>	01-09-2014	01-09-2022	2	Auditcommissie

De raad van toezicht heeft unaniem mevrouw Raams met ingang van 1 september 2018 voor een tweede termijn benoemd als lid van de raad van toezicht en als voorzitter van de Auditcommissie.

De honorering van de leden van de raad van toezicht volgt het advies van de NVTZ en valt binnen de normen van de WNT.

## Nevenactiviteiten leden raad van toezicht per 31 december 2018

### Mw. C.M. van der Bas

- Rechter/ Voorzitter beroepscommissie, Raad voor de Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming
- Lid van het Comité ter preventie van foltering en onmenselijke bestraffing en behandeling, Raad van Europa
- Vicevoorzitter raad van toezicht, Stichting Moviera
- Voorzitter van de Commissie beoordeling uitingen maatschappelijke verantwoordelijkheidsbesef, Ministerie OCW
- Rechter-(plv), rechtbank
- Voorzitter bestuur, Stichting voor Freinetonderwijs (tot 1-8-2018)

### Dhr A. Geurtsen

- Managing consultant Next Thinking
- Lid raad van toezicht De Alliantie
- Lid raad van toezicht NU'91
- Lid raad van toezicht SLO
- Executive director Registercontrollersopleiding Erasmus Universiteit

### Mw. S.L. Raams

- Directeur Bedrijfsvoering Dimence
- Psychotherapeut Dimence

### Dhr M. Charifi

- Directeur STEP
- Lid raad van toezicht U-Centraal/Jongerenwerk Utrecht
- Lid raad van toezicht Perspectief Zutphen

### Mw. L.M.B. Musterd

- Musterd Organisatieadvies
- Voorzitter raad van toezicht Youké, sterke jeugd
- Vicevoorzitter raad van toezicht InteraktContour
- Lid raad van toezicht Kunst Centraal
- Bestuurslid Helene Kröller Müller Fonds
- Voorzitter adviescommissies Cultuur Provincies Gelderland en Overijssel

### **Visie op toezicht**

In 2017 heeft de raad van toezicht zijn visie op toezicht geëxpliciteerd en vastgelegd in het document Visie op toezicht. Samengevat houdt deze het volgende in.

De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van Lister en vervult de volgende formele rollen: toezichthouden, werkgeverschap, advies en klankbord van de raad van bestuur. De rol van toezichthouder geschiedt:

- Ten dienste van de cliënt
- In relatie tot medewerkers
- In relatie tot externe stakeholders
- Ten behoeve van een gezonde bedrijfsvoering

De raad van toezicht ziet in- en externe stakeholders als belangrijke informatiebronnen om toezicht te houden op de maatschappelijke doelstelling van Lister. De invalshoeken van de verschillende belanghebbenden kunnen tegenstrijdig zijn en daarmee leiden tot dilemma's. De raad van toezicht bewaakt bij het toezichthouden, maar ook in zijn constructief kritische houding naar de raad van bestuur een zorgvuldige en transparante afweging van verschillende belangen.

Lister is een waarden gedreven organisatie. De raad van toezicht sluit hierop aan zonder daarbij de kritische rol als toezichthouder uit het oog te verliezen. Voor het toezichthouden impliceert dit dat de raad van toezicht:

- toezicht houdt op basis van vertrouwen: voorwaarden hiervoor is dat de informatievoorziening adequaat en op orde is
- oog heeft voor de gang van zaken in het primair proces en hier actief betrokkenheid bij toont
- een open, constructieve en pro-actieve houding heeft
- transparant is over de eigen werkwijze en aanspreekbaar is op haar verantwoording en hoe deze is vormgegeven
- zichtbaar is voor in- en externe stakeholders

De raad van toezicht onderschrijft de ambitie van Lister zoals die is beschreven in de Meerjarenvisie 2015-2020 en het Strategisch beleid Lister 2016 -2020.

Vanzelfsprekend werkt de raad van toezicht overeenkomstig de normen in de Governancecode 2017, en conform de Statuten van Lister zoals vastgesteld in 2013.

### **Zelfevaluatie**

Begin 2018 hebben de raad van toezicht en de raad van bestuur onder begeleiding van een externe adviseur de onderlinge samenwerking geëvalueerd.

Dit heeft geleid tot:

- Format Strategisch Beleid en Strategisch Jaarplan, inclusief reguliere terugkoppel- en evaluatiemomenten
- Weer oppakken jaarlijkse themabijeenkomst met alle locatiehoofden
- Aantal praktische afspraken

Eind 2018 is geconcludeerd dat een en ander naar tevredenheid is uitgevoerd en bijdraagt aan de samenwerking tussen raad van toezicht en raad van bestuur.

### **Werkbezoek**

Medio 2018 heeft de raad van toezicht een nieuwe vorm voor de locatiebezoeken geïmplementeerd.

De raad van toezicht bezocht in tweetallen een locatie en deelde de ervaringen in een afsluitend gesprek waar ook de raad van bestuur bij aanwezig was.

Door in kleine aantallen een locatie te bezoeken en door de raad van bestuur niet deel te laten nemen aan de bezoeken was er meer ruimte voor een dialoog met de medewerkers en cliënten van een locatie. Een gezamenlijk nagesprek borgde een gedeelde ervaring van de leden van de raad van toezicht onderling en met de raad van bestuur.

De twee locatiebezoeken van 2018 concentreerden zich elk op een specifieke wijk.

Wijk Overvecht:

- Cultuurspecifieke familie ondersteunende woonvorm
- Begeleiding Forensisch
- Gebiedsteam

Wijk Leidsche Rijn:

- Dragende en vragende bewoners
- Begeleiding ASS
- Indekerngezond



**De raad van toezicht heeft 2018 de volgende documenten vastgesteld/goedgekeurd**

- Meerjarenvisie 2015 – 2020 (geactualiseerd)
- Strategisch plan 2018
- Compliance: inrichting en borging, incl. risicomanagementsysteem
- Auditplan Compliance 2
- O18, incl. risicomangement
- Treasurystatuut Lister
- Bestuursverslag Lister 2017, incl Jaarverslag RvT
- Jaarrekening Lister 2017
- Jaarrekening Steunstichting 2017
- Jaarrekening Benedictus Labre 2017
- Brandveiligheid 2017
- Begroting Lister 2019
- Begroting Steunstichting 2019
- Begroting Benedictus Labre 2019
- Klasseindeling WNT2 2018
- Honorarium raad van bestuur en raad van toezicht 2018
- Procedure Werving en selectie nieuwe bestuurder en interim bestuurder

**Vergaderingen en themabijeenkomsten**

De vergaderingen van de raad van toezicht worden voorbereid in een agendaoverleg waaraan de voorzitter van de raad van toezicht, de raad van bestuur en de bestuurssecretaris deelnemen.

De raad van bestuur is aanwezig bij de vergaderingen van de raad van toezicht en de commissies. Bij sommige, vooraf afgesproken agendapunten verlaat de raad van bestuur de vergadering.

De externe accountant was aanwezig bij de bespreking van de Jaarrekening Lister 2017 in de Auditcommissie en in de vergadering van de raad van toezicht.

Met ingang van het boekjaar 2018 heeft de raad van toezicht in 2017 een nieuwe accountant benoemd, de nieuwe accountant was aanwezig bij het bespreken van de managementletter 2018 in de Auditcommissie.

Mevrouw Musterd en de heer Charifi woonden 2 overlegvergaderingen van raad van bestuur en Ondernemingsraad bij.

Mevrouw Van der Bas en mevrouw Musterd woonden elk een overlegvergadering bij van de raad van bestuur en de Cliëntenraad.

De raad van toezicht is in de volgende frequentie bijeengekomen:

Vergadering	Frequentie
Raad van toezicht	Zelfevaluatie 5 reguliere vergaderingen 2 Werkbezoeken Themabijeenkomst met locatiehoofden: <i>Blik op de toekomst: Digitalisering</i>
Auditcommissie	4
Kwaliteitscommissie	4
Remuneratiecommissie	2

### **Deskundigheidsbevordering**

De leden van de raad van toezicht hechten waarde aan doorlopende deskundigheidsbevordering om hun rol als toezichthouder en adviseur up to date te kunnen blijven uitvoeren. Zij hebben hiertoe in 2018 cursussen op verschillende beleidsterreinen gevolgd alsmede studiedagen van de NVTZ en het Nationaal Register. Leden van de raad van toezicht hebben tevens de Nieuwjaarsconferentie van Lister bijgewoond.

Een overzicht van scholing van de leden van de raad van toezicht is gepubliceerd op de site van de NVTZ.

### **Beoordeling raad van bestuur**

De raad van toezicht heeft besloten om de beoordeling van de heer Berndsen plaats te laten vinden nadat de opvolger van mevrouw Van Loon is benoemd. Zo kan bij de beoordeling de verdeling van taken en benodigde competenties tussen zittende voorzitter raad van bestuur en het nieuwe lid raad van bestuur worden meegenomen.

Dit verslag is vastgesteld door de raad van toezicht op  
3 april 2019  
L.M.B. Musterd  
Voorzitter raad van toezicht

### 5.2.3 Medezeggenschap

#### Ondernemingsraad

Binnen Lister functioneert een Ondernemingsraad conform de Wet op de Ondernemingsraden.

De raad van bestuur schuift elke twee maanden aan bij de vergadering van de OR. De raad van toezicht heeft twee keer deelgenomen aan deze overlegvergadering van de Ondernemingsraad met raad van bestuur.

#### Adviezen/instemming OR

- Start Gebiedsteams
- Interim bestuurder
- Preventiemedewerker
- Rittenadministratie

#### CR besproken met RvB

- Klachtenreglement voor cliënten
- Klachtenreglement voor naastbetrokkenen
- Start en voortgang implementatie Gebiedsteams
- Bereikbaarheid gebiedsteams (ongevraagd advies)
- Jaarverslag 2017 Cliëntconsulenten
- Jaarverslag 2017 Klachtencommissie voor cliënten
- Jaarverslag MIC/MIM 2017
- Bestuursverslag 2017
- Jaarrekening 2017
- Voortgang verbeterplan 2016 obv CTO
- Financieel bestuurlijk verslag CR2017
- Begroting 2018

#### Cliëntenraad

De Cliëntenraad van Lister functioneert in de geest van de WMCZ (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen). Met de transitie van AWBZ naar Wmo hanteert de overheid een minder dwingend kader voor zorginstellingen ten aanzien van een centrale Cliëntenraad. Lister hecht veel waarde aan cliënteninspraak en blijft werken in de geest van de WMCZ. Dit besluit is verwerkt in de samenwerkingsovereenkomst van de raad van bestuur en de Cliëntenraad.

In 2018 hebben 2 nieuwe leden zitting genomen in de Cliëntenraad.

Medio 2018 heeft de voorzitter van de Cliëntenraad haar functie neergelegd na het afronden van haar begeleiding bij Lister. Vanuit haar midden heeft de raad begin 2019 een nieuwe voorzitter gekozen.

In 2018 is de raad van bestuur vier keer aangeschoven bij de vergadering van de Cliëntenraad. De raad van toezicht heeft twee keer deelgenomen aan een overleg vergadering van de Cliëntenraad met de raad van bestuur.

In 2018 heeft de Cliëntenraad een bijeenkomst georganiseerd van verschillende ambtenaren van de gemeente met Cliëntenraad. In dit overleg is onder andere gesproken over wijkgerichte GGZ, ambulantisering, zinvolle dagbesteding en werk, inzet van ervaringsdeskundigheid en cliëntvertegenwoordiging in stedelijke overleggen. Zowel de gemeente als de Cliëntenraad vonden de bijeenkomst zeer waardevol en voor herhaling vatbaar.

## 5.2.4 Bescherming van persoonsgegevens

Lister hecht er waarde aan dat goed wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens. Dit betekent privacy bewustzijn bij iedere medewerker. Bij het maken van keuzes hanteren we de volgende uitgangspunten:

- privacy en gegevensbescherming mag de zorg niet in de weg staan
- evenwicht tussen gebruikersgemak en gegevensbescherming
- vertrouwen in de professionaliteit van de medewerker, gecombineerd met controle momenten
- zorgvuldigheid staat voorop maar het uitsluiten van datalekken is niet mogelijk

In 2018 heeft Lister middels opleiding, folders, artikelen en presentaties gewerkt aan de bewustwording bij medewerkers. Uit de onderzoeken en analyses zijn aandachtspunten naar voren gekomen die tot verbetering hebben geleid.

### Beleidsdocumenten informatie & privacy beleid

- privacyreglement
- privacy en informatiebeveiligingsbeleid
- autorisatie en authenticatiebeleid
- integriteitscode en gedragsregels voor i-Bewustzijn
- overzicht wettelijk kader en de invulling van Lister hierin

### Instrumenten monitoren van risico's

- gegevensbeschermings-effectbeoordeling op specifieke applicaties
- analyse van datalekken
- onderzoeken naar specifieke vragen en knelpunten
- checklist voor het aanschaffen van applicaties
- periodieke beveiligings- en penetratietesten
- monitoring
- control framework

De privacy administratie van Lister geeft overzicht en inzicht in de verwerkingen van persoonsgegevens, de bijbehorende processen en systemen en de technische beveiligingsmaatregelen en de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid in de eigen organisatie. Ook voor partijen waarmee Lister contractuele verplichtingen heeft en waarmee Lister persoonsgegevens uitwisselt is dit laatste in kaart gebracht.

Lister sluit verwerkers- en gegevensuitwisselings-overeenkomsten af met partners in de keten waarmee informatie wordt uitgewisseld.

Andere tools die Lister gebruikt zijn het meldsysteem incidenten, applicatie beschrijvingen en de website.

Lister heeft zich aangesloten bij een vertrouwde derde partij gericht op gegevensbescherming (MYOBI). Deze heeft Lister in 2018 een privacy keurmerk gegeven op niveau vijf.

De verantwoording van alle acties zijn vastgelegd in de, via de website beschikbaar gestelde, verklaring van accountability.

### 5.2.5 Kwaliteitsaudit

In 2018 heeft Lister een reguliere HKZ audit uit laten voeren van drie dagen. De conclusie van de auditor was positief en er zijn geen tekortkomingen geconstateerd.

De externe auditor heeft kunnen vaststellen dat het systeem in staat is bij te dragen aan de doelstellingen van de organisatie, zoals die zijn beschreven in de kaderbrief en de meerjarenvisie van Lister.

De auditor noemt Lister een organisatie die continue in beweging blijft en op zoek is naar nieuwe dingen, ideeën en ontwikkelingen. Bovendien zien medewerkers kwaliteit echt als onderdeel van hun werk en niet als een jaarlijkse opleving tijdens een externe audit.

Lister oriënteert zich wel op een meer waarden georiënteerde auditeren.

## 5.2.6 Risicomanagement

De raad van bestuur heeft in 2018 voor de planperiode 2015-2020 de strategische risico's geactualiseerd en opgenomen in het Strategisch jaarplan 2018.

De rapportage aan de raad van toezicht over de wijze waarop gewerkt wordt aan risicobeheersing heeft plaatsgevonden middels het Bestuurlijk actueel waarin de raad van bestuur rapporteert over thema's waar de belangrijkste onzekerheden spelen.

In 2018 heeft de raad van toezicht met het *Compliance programma: geen ruimte zonder grenzen* de inrichting en borging van compliance vastgesteld. Het Compliance programma bestaat uit de volgende jaarlijkse cyclus:

- Met behulp van een controle framework beoordelen in hoeverre Lister voldoet aan in- en externe wet- en regelgeving (compliance) en zelf gestelde normen.
- Vaststellen van risico's en beheersmaatregelen.
- Opstellen van een auditprogramma aan de hand van de risicobeoordelingen. In het programma zijn specifieke audits, reguliere jaarlijkse audits en externe audits opgenomen.

Het Auditprogramma 2018 is door de raad van toezicht vastgesteld en bevat de audits ten aanzien van:

- Kwaliteit zorgplannen
- Uitvoering procedure medicatieverstrekking
- Risico-analyse van cliënten
- Geautomatiseerd beheer cliëntinformatie

## 5.2.7 Klachten en meldingen

### Klachten Cliënten

Totaal ingediend	21
In behandeling	5
Ingetrokken	6
Niet ontvankelijk	5
Doorverwijzing naar Clientconsulenten	5

### Klachten van cliënten

Lister heeft een onafhankelijke Klachtencommissie voor Cliënten. De Klachtencommissie geeft na haar uitspraak advies aan de raad van bestuur over verbetering van de zorg. Tot op heden neemt de raad van bestuur deze adviezen in veel gevallen over.

In 2018 zijn 21 klachten ingediend, waarvan 5 in behandeling zijn genomen. In veel gevallen ondersteunt de Clientconsulent de cliënt in dit proces.

Van de 6 klachten die zijn ingetrokken zijn er 5 alsnog op locatie opgelost.

De indruk bestaat dat veel klachten worden afgevangen door de Clientconsulenten. (zie hieronder)

De aard van de klachten is vrijwel in alle gevallen terug te voeren op communicatie tussen cliënt en medewerker of locatiehoofd.

Naar aanleiding van de klachten is door betrokken hoofden en medewerker kritisch gereflecteerd op het eigen handelen, waarbij in bijna alle gevallen de conclusie is getrokken dat de communicatie beter had gekund. Waar nodig is het overleg met de cliënt opnieuw gestart om tot betere afspraken te komen. In een enkel geval heeft een klacht geleid tot het vastleggen van procesafspraken voor de hele locatie.

### Klachten van Naastbetrokkenen

Lister heeft een onafhankelijk Klachtencommissie voor Naastbetrokkenen. De Klachtencommissie geeft na haar uitspraak advies aan de raad van bestuur over verbetering van de zorg.

In 2018 zijn er geen klachten ingediend bij de commissie.

### Meldingen van incidenten

Meldingen 2018: 1110  
Meldingen 2017: 822

Hoogste aantal meldingen:

Medicatie	530
Agressie	275
Ongewenst gedrag	85

### Meldingen van incidenten

Bij Lister worden incidenten digitaal gemeld. Het doel van het melden is om de veiligheid van zorg en arbeid te verbeteren.

Door het analyseren van incidenten krijgen we inzicht in de aanwezige risico's en kunnen we maatregelen nemen om de risico's te verminderen of weg te nemen. Incidenten worden op de locatie geanalyseerd en afgehandeld. Op centraal niveau wordt meer gekeken naar trendanalyses en hoe vaak er is gemeld.

In 2018 zien we een forse stijging van het aantal gemelde incidenten. Een deel van deze stijging lijkt toe te schrijven aan bewustwording. Zo steeg het aantal meldingen van locaties die onlangs een training op het gebied van specifieke incidenten of op het gebied van melden hadden gevolgd.

Het overgrote deel van de meldingen valt binnen de categorieën zeer laag en laag risico. 70 meldingen vallen in de categorieën hoog en zeer hoog risico.

Meldingen worden op locatie en waar nodig ook door de raad van bestuur uitgebreid besproken met betrokkenen. Op deze manier dient het systeem zowel als instrument bij de sturing op zorg als ondersteunend aan het lerend vermogen van de medewerkers en de organisatie.

### **Cliëntconsulenten**

Twee cliëntconsulenten vervullen bij Lister de rol van vertrouwenspersoon en mediator. Cliënten kunnen zonder formele klacht terecht bij de cliëntconsulenten.

Net als in 2017 is in 2018 ongeveer 365 keer contact gezocht met de cliëntconsulenten. Cliënten verwachten vooral een luisterend oor, maar in 2018 is ook opvallend vaak advies gevraagd.

In 2018 springen de volgende onderwerpen eruit:

- Onvrede over de begeleiding: wat mag/kan je nog verwachten van Lister?
- Wat zijn mijn rechten als cliënt, wat zijn de regels?
- Veel onvrede onder cliënten met autisme. Heeft Lister genoeg expertise in huis voor deze groep cliënten?

De cliëntconsulenten adviseren de raad van bestuur op basis van hun ervaringen in 2018 een aantal (verbeter)acties op te pakken:

- Evalueer onder cliënten het functiehuis.
- Schep meer duidelijkheid aan cliënten bij de overgang van beschermd wonen naar ambulante en geef betere informatie over de gebiedsteams.
- Evalueer protocollen en controleer vooral of protocollen wel worden nageleefd op de locaties.



## **Ondertekening**

Dit Bestuursverslag 2018 werd vastgesteld door de raad van bestuur van de Lister op 21 mei 2019 te Utrecht en goedgekeurd door de raad van toezicht op 22 mei 2019.

## **Raad van Bestuur**

WG  
J.L.D.J. Berndsen

WG  
J.M.J. Collette a.i.

## **Raad van Toezicht**

WG  
L.M.B. Musterd  
Voorzitter