

Klachtencommissie Cliënten Lister

t.a.v. ambtelijk secretaris

Furkaplateau 15

3524 ZH Utrecht

T (030) 236 10 70

klachtencommissie@lister.nl



DE KLACHTENCOMMISSIE Voor (ex-)cliënten van Lister

Lister is een grote organisatie waar veel mensen op verschillende manieren met elkaar te maken hebben. Vaak gaat dat goed, soms loopt het niet naar wens. Misschien voelt u zich onjuist behandeld, bent u ontevreden over uw woonsituatie of heeft u een meningsverschil met uw begeleider. Een gesprek met de begeleider, een leidinggevende, of het locatiehoofd is dan altijd mogelijk, maar niet verplicht.

Heeft u een klacht?

U kunt met uw onvrede ook terecht bij de cliëntconsulent van Lister: op werkdagen telefonisch bereikbaar via **030 289 92 62** of per e-mail op cliëntconsulent@lister.nl. Volgt er geen bevredigende oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie voor cliënten van Lister. Let op: u kunt geen klacht indienen tegen cliënten van Lister.

Hulp bij het indienen van uw klacht

Heeft u moeite met het duidelijk op papier zetten van uw klacht? Neem dan contact op met de cliëntconsulent, die helpt u daarbij. Op uw verzoek ondersteunt de cliëntconsulent u ook bij alle vervolgstappen in de klachtbehandeling.

Klachtformulier

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Hierbij maakt u gebruik van het klachtformulier. Dat formulier is op elke Lister-locatie én op de website van Lister (www.lister.nl) te vinden. Op het formulier geeft u een korte omschrijving van de klacht en de naam en functie van de medewerker tegen wie de klacht is gericht. U (print en) ondertekent het ingevulde klachtformulier en verstuurt het per post naar: **klachtencommissie cliënten Lister, t.a.v. ambtelijk secretaris, Furkaplateau 15, 3524 ZH Utrecht.**

Onafhankelijk

De klachtencommissie is onafhankelijk, leden zijn niet verbonden aan Lister. De commissie telt zes leden, waarvan twee leden zijn voorgedragen door de cliëntenraad en twee door de ondernemingsraad. De voorzitter én de plaatsvervangend voorzitter zijn jurist.

Klachtenprocedure en reglement

De klachtencommissie neemt, volgens een vaste procedure, klachten in behandeling van cliënten en ook ex-clieñten van Lister. In de klachtenprocedure heet de cliënt met de klacht 'klager' en de persoon tegen wie de klacht is gericht 'verweerder'. De klachtenprocedure staat beschreven in het 'Klachtreglement Cliënten Lister'. Dat reglement is ook op de website (www.lister.nl) te vinden. Uitgangspunt is dat de klachtencommissie binnen zes weken uitspraak doet over de vraag of uw klacht 'gegrond' of 'ongegrond' is.

WAT GEBEURT ER MET UW KLACHT?

Volgens het klachtreglement bepaalt de voorzitter, of de plaatsvervangend voorzitter, of de klacht in behandeling kan worden genomen. Is dit het geval, dan nemen drie leden van de klachten-

commissie, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter, de klacht zo snel mogelijk in behandeling. Binnen vijf werkdagen brengt de ambtelijk secretaris de verweerder en het locatiehoofd van de betrokken Lister-locatie op de hoogte van de klacht. De verweerder krijgt de vraag een verweerschrift in te dienen. Voor een eerlijke gang van zaken is dit verplicht. Het locatiehoofd kan de verweerder hierbij ondersteunen.

De klachtencommissie bestudeert de klacht en het verweerschrift. Voor een volledig beeld kunt u worden gevraagd om onderdelen uit uw dossier te laten inzien, die met de klacht te maken hebben. Bijvoorbeeld dagrapportages en/of uw begeleidingsplan. Dit kan alleen met uw toestemming. De ambtelijk secretaris stuurt u een machtigingsformulier met het verzoek dit te ondertekenen en terug te sturen.

De hoorzitting

In overleg met alle betrokkenen stelt de ambtelijk secretaris de datum voor een hoorzitting vast. Dat is een bijeenkomst waarin de klachtencommissie de klager en de verweerder kan horen. Deze hoorzitting wordt doorgaans binnen drie weken na het indienen van de klacht gehouden. Het liefst hoort de klachtencommissie beide partijen tegelijk. Zodoende is er, naast het toepassen van hoor en wederhoor, ruimte om direct op elkaar te reageren. In uitzonderlijke

gevallen is het mogelijk om apart gehoord te worden. Beide partijen kunnen dan, voorafgaand aan de uitspraak, schriftelijk nog op de verslagen van elkaars hoorzitting reageren. Hierdoor kan de behandeling van een klacht langer duren.

De uitspraak

De uitspraak volgt binnen twee tot drie weken. De klachtencommissie zet uw klacht, het verslag van de hoorzitting en haar overwegingen op papier. Op het eind staat de beslissing of uw klacht 'gegrond' of 'ongegrond' is, dikwijls gevolgd door één of meer adviezen aan de raad van bestuur (directie) van Lister. De uitspraak wordt per post toegestuurd aan u, de verweerder en de raad van bestuur. De uitspraak geldt voor de raad van bestuur als een zwaarwegend advies. Van de reactie van de raad van bestuur krijgen u, de verweerder en de klachtencommissie binnen een maand bericht.

Geen 'beroep'

Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kan geen beroep worden aangetekend. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak, dan kunt u uw klacht aan de rechter voorleggen.