

waarin de klachtencommissie u als klager en de verweerder hoort en waar u uw klacht kan toelichten. Deze hoorzitting wordt doorgaans binnen drie weken na het indienen van uw klacht gehouden. Het liefst hoort de klachtencommissie beide partijen tegelijk. Zodoende is er, naast het toepassen van hoor en wederhoor, ruimte om direct op elkaars meningen 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 wel langer duren.

De uitspraak

De uitspraak volgt doorgaans binnen drie weken na de hoorzitting. 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 'ongeground' is, dikwijls gevolgd door een of meer adviezen aan de raad van bestuur 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 zwaarwegend advies. Van de reactie vande raad van bestuur op de adviezen krijgen u, de verweerder en de klachtencommissie binnen een maand na de uitspraak 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 (tegen bepaalde kosten) aan de rechter voorleggen of aan de landelijke Geschillencommissie GGZ.

Klachtencommissie cliënten Lister

T.a.v. ambtelijk secretaris

Furkaplateau 15

3524 ZH Utrecht

T (030) 236 10 70

klachtencommissie@lister.nl

DE KLACHTENCOMMISSIE

Voor cliënten van Lister

‘Onurede of klacht?’

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, bijvoorbeeld over de wijze van begeleiding. Een gesprek met de begeleider, een leidinggevende, of het locatiehoofd is dan altijd mogelijk, maar niet verplicht voor het indienen van een klacht. Let op: u kunt geen klacht indienen tegen andere cliënten van Lister, bijvoorbeeld een medebewoner van u.

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**

Of u kunt direct een klacht indienen bij de klachtencommissie voor cliënten van Lister.

Hulp bij het indienen van uw klacht

Heeft u moeite uw klacht duidelijk op papier te zetten? 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

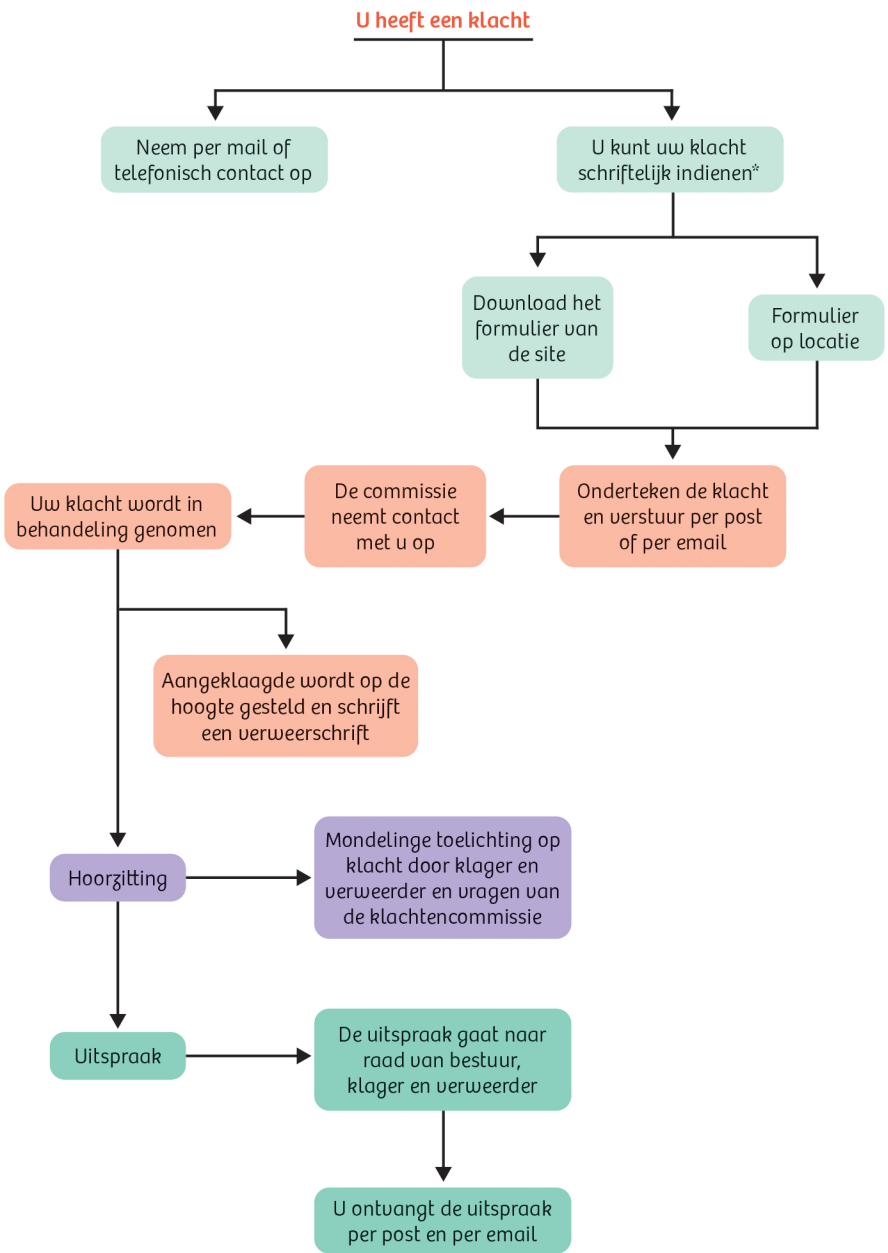
Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Hierbij maakt u gebruik van het klachtformulier. Dat formulier is op

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 – indien van toepassing – 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

U kunt het ondertekende formulier ook per mail sturen naar:
klachtencommissie@lister.nl



* De cliëntconsulent kan u helpen met het indienen van uw klacht

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 (ex-)cliënten 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 klachtenreglement. Dat reglement is ook op de website (www.lister.nl) te vinden. Uitgangspunt is dat de klachtencommissie binnen zes weken nadat u uw klacht heeft ingediend een uitspraak doet over uw klacht, zij beoordeelt of uw klacht terecht of niet terecht is. Dat heet of uw klacht 'gegrond' of 'ongegrond' is.

WAT GEBEURT ER MET UW KLACHT?

Volgens het klachtenreglement bepaalt de voorzitter of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Is dit het geval, dan nemen drie leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter, de klacht zo snel mogelijk in behandeling. Binnen vijf werkdagen brengt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie de verweerder (en het locatiehoofd van de betrokken Lister-locatie) op de hoogte van uw klacht. De verweerder krijgt de vraag een verweerschrift in te dienen (is verplicht). Het locatiehoofd kan de verweerder hierbij ondersteunen.

De klachtencommissie bestudeert uw klacht en het verweerschrift. Voor een volledig beeld wordt u gevraagd om inzage in uw dossier te geven. Dit kan alleen met uw toestemming. De ambtelijk secretaris stuurt u een toestemmingsformulier 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