



# KLACHTENREGLEMENT VOOR CLIËNTEN LISTER

*Samen werken aan herstel*

## KLACHTENREGLEMENT VOOR CLIËNTEN

### 1. Doelstelling

Tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede. Bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.

### 2. Begripsbepalingen

Daar waar in dit reglement hij/hem/zijn staat kan dit ook als zij/haar/haar worden gelezen.

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor het toepassen van het bepaalde bij of krachtens dit reglement wordt verstaan:

Bejegening	: de manier waarop iemand zich tegenover iemand anders gedraagt
Cliënt	: hij die is ingeschreven als cliënt van Lister.
Cliëntenraad	: de Cliëntenraad van Lister
Cliëntconsulent	: de onafhankelijke vertrouwenspersoon die cliënten ondersteunt, ook bij het indienen en tijdens de afhandeling van klachten.
Klacht	: elke uiting van onvrede met een gedraging of bejegening van (medewerkers van) Lister dan wel de inhoud van de door Lister geboden zorg, of de woon- en leefsituatie die door betrokkene als onjuist of onvoldoende wordt ervaren. Een gedraging kan zijn een handelen, maar ook het nalaten of het nemen van beslissingen met gevolg voor klager.
Klachtschrift	: de brief of het formulier waarin de klacht(en) zijn verwoord.
Klachtencommissie	: de Klachtencommissie Cliënten Lister.
Klager	: een (voormalig) cliënt die zijn klacht kenbaar maakt, dan wel degene die door hem schriftelijk is gemachtigd dit namens hem te doen, dan wel zijn nabestaanden of zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Locatie	: de organisatorische eenheid binnen Lister, waarbinnen het hulpverleningsproces vorm krijgt.
Medewerker	: hij die in opdracht van Lister werkzaamheden verricht of per arbeidsovereenkomst, vrijwilligerscontract of stagecontract of anderszins, voor het verrichten van de daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan Lister.
Naastbetrokkene	: een lid van de familie of een andere belangrijke persoon in het leven van de cliënt die als zodanig door cliënt is aangemerkt.
Raad van Bestuur	: Raad van Bestuur van Lister.
Raad van Toezicht	: Raad van Toezicht van Lister.
Verweerder	: de medewerker, het locatiehoofd of de organisatie waartegen de klacht is gericht.
Verweerschrift	: de schriftelijke reactie van verweerder op de klachtbrief van klager.
Wraking	: het niet bevoegd of ongeschikt verklaren van een lid van de Klachtencommissie om redenen die met onpartijdigheid en onafhankelijkheid te maken hebben.

### **3. De Klachtencommissie**

#### **Artikel 2 Instelling**

De Raad van Bestuur van Lister draagt zorg voor het instellen van een onafhankelijke Klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

#### **Artikel 3 Samenstelling**

lid 1 De Klachtencommissie bestaat uit zes leden.

lid 2 De Klachtencommissie is als volgt samengesteld:

- a. Twee leden, die worden benoemd op voordracht van de Cliëntenraad van Lister.
- b. Twee leden, die worden benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad van Lister.

- c. De voorzitter en vicevoorzitter worden benoemd op gezamenlijke voordracht van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad van Lister.
  - d. De voorzitter en vicevoorzitter zijn beiden jurist.
- lid 3 Van de Klachtencommissie kunnen geen deel uitmaken:
- a. Leden van de Raad van Bestuur of Raad van Toezicht van Lister
  - b. Medewerkers van Lister.
  - c. Cliënten van Lister.
  - d. Familieleden of naastbetrokkenen van bovengenoemde personen.

#### **Artikel 4 Benoeming**

- lid 1 De Raad van Bestuur van Lister benoemt de overeenkomstig artikel 3 voorgedragen aspirant-leden als leden van de Klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt eveneens de voorzitter en de vicevoorzitter.
- lid 2 De benoeming van de voorzitter, vicevoorzitter en leden vindt plaats voor de periode van vier jaar. Herbenoeming is, met in achtneming van artikel 3, tweemaal mogelijk.
- lid 3 De Klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.

#### **Artikel 5 Ontslag**

- lid 1 De Raad van Bestuur kan de voorzitter, de vicevoorzitter of leden van de Klachtencommissie slechts van hun functie ontheffen wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijze niet kan worden verlangd.
- lid 2 Het uit zijn functie ontheven lid kan bij de Raad van Toezicht van Lister in beroep gaan en verzoeken om in zijn functie te worden hersteld.

#### **Artikel 6 Organisatie**

- lid 1 De Raad van Bestuur van Lister draagt in overleg met de voorzitter van de Klachtencommissie zorg voor onafhankelijke secretariële ondersteuning van de Klachtencommissie, in de persoon van een ambtelijk secretaris.
- lid 2 De Raad van Bestuur stelt aan de Klachtencommissie alle voorzieningen beschikbaar, die zij voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.
- lid 3 De Klachtencommissie houdt een klachtendossier bij. Dit dossier is vertrouwelijk van aard en wordt beheerd in overeenstemming met het gestelde in het Huishoudelijk reglement, alsmede in het privacyreglement van Lister.
- lid 4 De Klachtencommissie behandelt de klachten ter zitting in een samenstelling van twee leden en (vice)voorzitter. Procedurele aspecten kan de voorzitter alleen of met een der leden behandelen.

- lid 5 De (vice)voorzitter, alle leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn geheimhouding verschuldigd over al datgene dat hen uit hoofde van de uitoefening van hun functie ter kennis is gekomen. Zij worden hier bij hun benoeming uitdrukkelijk op gewezen.
- lid 6 Wanneer een lid van de Klachtencommissie geen onpartijdig oordeel kan geven, neemt hij/zij niet deel aan de behandeling van de betreffende zaak.
- lid 7 De Klachtencommissie stelt ten behoeve van haar werkzaamheden een huishoudelijk reglement op.

#### **Artikel 7 Bevoegdheden Klachtencommissie**

- lid 1 De Klachtencommissie heeft vrije toegang tot alle locaties van Lister met als doel om:
- informatie in te winnen over de klacht;
  - inzage te verkrijgen in op de klacht betrekking hebbende stukken, na toestemming van cliënt hiertoe verkregen te hebben.
- De Klachtencommissie kan eenieder binnen Lister verzoeken inlichtingen te verstrekken omtrent hetgeen waarover is geklaagd.
- lid 2 De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid getuigen en in- of extern deskundigen te horen.
- lid 3 De Klachtencommissie kan de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren over te nemen maatregelen.
- lid 4 De Klachtencommissie meldt een - in haar ogen - incident, calamiteit en/of geweld bij de daartoe aangewezen persoon of instantie zoals beschreven in de WMO-verordening van de gemeente Utrecht of bij een andere instantie, op grond van de op de specifieke klacht van toepassing zijnde wet-en regelgeving.
- Deze melding is aan de orde als de zorgaanbieder ondanks herhaald aandringen van de Klachtencommissie nalaat om aanbevelingen te realiseren waardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg. De gegevens van bovengenoemde melding worden geanonimiseerd. De zorgaanbieder en verweerder (als dit een ander is dan de zorgaanbieder) worden tevoren van de melding op de hoogte gesteld.
- lid 5 De Klachtencommissie kan klager adviseren van andere klachtenprocedures gebruik te maken en de klager daar zo nodig naar verwijzen.

#### **4. Het indienen van klachten**

##### **Artikel 8 Klachtgerechtigden**

Een klacht kan worden ingediend door een (voormalig) cliënt, dan wel zijn nabestaanden, zijn wettelijk vertegenwoordiger of degene die door hem schriftelijk gemachtigd is namens hem een klacht in te dienen.

##### **Artikel 9 Indienen van klachten**

Indiening van de klacht geschiedt door of namens de klager bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Indiening van de klacht geschiedt bij voorkeur schriftelijk. Bij mondelinge indiening van de klacht wordt in overleg met de klager de klacht alsnog binnen vijf werkdagen schriftelijk vastgelegd.

De klager kan zich bij het indienen van de klacht laten bijstaan door de Cliëntconsulent.

#### **5. Het al dan niet in behandeling nemen van een klacht**

##### **Artikel 10**

- lid 1 De Klachtencommissie behandelt een klacht niet verder indien deze door de klager is ingetrokken.
- lid 2 De Klachtencommissie is bevoegd een klacht niet of niet verder te behandelen indien blijkt dat:
- a. Een gelijklopende klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is bij de Klachtencommissie.
  - b. Deze geen betrekking heeft op het gestelde in artikel 1 of is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon overeenkomstig artikel 8.

#### **6. Behandeling van klachten**

##### **Artikel 11 Het in behandeling nemen van klachten**

- lid 1 De Klachtencommissie doet de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Indien de Klachtencommissie de klager meedeelt de klacht te behandelen stelt zij de klager op de hoogte van het verdere verloop van de procedure.
- lid 2 Indien de Klachtencommissie besluit een klacht in behandeling te nemen, doet zij hiervan binnen 5 werkdagen nadat de Klachtencommissie de klacht formeel in behandeling heeft genomen, schriftelijk mededeling aan de verweerder. Verweerder en zijn direct leidinggevende ontvangen een kopie van de klachtbrief en worden op de hoogte gesteld van het verdere verloop van de procedure.

- Verweerder moet binnen 8 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke mededeling een schriftelijk verweerschrift indienen. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
- lid 3 Verweerder kan bij het opstellen van zijn verweerschrift gebruik maken van door hemzelf te kiezen ondersteuning. In ieder geval kan hij daarbij ondersteuning krijgen van zijn leidinggevende.
- lid 4 In geval een klacht, onder meer wegens schorsing of gedwongen ontslag van een cliënt, een spoedeisend karakter heeft, verkort de voorzitter de in de leden 1 en 2 genoemde termijnen.
- lid 5 De klager en verweerder worden geïnformeerd over de samenstelling van de Klachtencommissie en de mogelijkheid beroep te doen op het recht van wraking.

## **Artikel 12 De behandeling van klachten**

- lid 1 De Klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht.
- lid 2 De klager en de verweerder worden door de Klachtencommissie, in elkaars bijzijn gehoord en daarbij in de gelegenheid gesteld om een toelichting op de klacht te geven. Vanwege zwaarwegende redenen kunnen partijen de Klachtencommissie verzoeken apart te worden gehoord. De Klachtencommissie besluit om aan dit verzoek al dan niet gehoor te geven.
- lid 3 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
- lid 4 Indien klager en verweerder niet in elkaars bijzijn worden gehoord, zal het verslag van beiden verhoor naar de andere partij gezonden worden. De andere partij krijgt de gelegenheid om hierop binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van het verslag te reageren.
- lid 5 Zowel de klager als de verweerder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen of bijstaan door een door elk van hen aan te wijzen persoon.
- lid 6 Een medewerker tot wie een verzoek is gericht inlichtingen te verstrekken terzake van hetgeen waarover is geklaagd, is gehouden deze te verstrekken voor zover enige wettelijke plicht tot geheimhouding zich daartegen niet verzet.
- lid 7 De klager en de verweerder of hun eventuele vertegenwoordigers hebben het recht om op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
- lid 8 In het geval de klacht betrekking heeft op een voorgenomen beslissing gaat van het in behandeling zijn van een klacht bij de Klachtencommissie een schorsende werking uit voor wat betreft de gewraakte beslissing, tenzij er een onhoudbare situatie ontstaat voor medecliënten en/of medewerkers.

## 7. De uitspraak

### Artikel 13 Termijnen

- lid 1 Tenzij artikel 12 lid 4 is toegepast, doet de Klachtencommissie binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht uitspraak.
- lid 2 Indien de Klachtencommissie niet binnen de in lid 1 gestelde termijn uitspraak kan doen, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en onder vermelding van redenen aan de klager en de verweerder gemeld. Daarbij wordt tevens vermeld wanneer de Klachtencommissie wel uitspraak zal doen.
- lid 3 De uitspraak is schriftelijk en met redenen omkleed. Indien de Klachtencommissie van haar in lid 2 genoemde bevoegdheden gebruik maakt, wordt dit in de uitspraak vermeld.
- lid 4 In de uitspraak kan de Klachtencommissie aanbevelingen opnemen als advies aan de Raad van Bestuur.
- lid 5 Een afschrift van de uitspraak wordt terstond en gelijktijdig verstuurd aan de klager, de verweerder(s), de cliëntconsulent (indien hij klager heeft bijgestaan tijdens de hoorzitting) en de Raad van Bestuur van Lister.

### Artikel 14 Soort uitspraken

- lid 1 De Klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:
- de klacht is ongegrond;
  - de klacht is gegrond;
  - de klacht is deels gegrond.
- lid 2 De Raad van Bestuur dient uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie schriftelijk en onder vermelding van redenen te laten weten of zij naar aanleiding van die uitspraak en de daarin opgenomen aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- lid 3 Bij afwijking van de in lid 2 genoemde termijn zal de reden van dit verzuim aan de Klachtencommissie, klager en verweerder moeten worden gemeld en zal uiterlijk binnen 2 maanden moeten worden gereageerd.
- lid 4 De uitspraak van de Klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen worden door de Raad van Bestuur van Lister als zwaarwegend aangemerkt.

## 8. Overige artikelen

### Artikel 15 Externe klachteninstanties

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid de klacht aanhangig te maken bij een met rechtspraak belast orgaan en/of andere externe klachteninstanties.



#### **Artikel 16 Informatie over klachtenprocedure**

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat van het bestaan van dit klachtenreglement schriftelijk en mondeling mededeling wordt gedaan aan alle cliënten van Lister. Cliënten ontvangen een leesbare samenvatting van het reglement. Genoemd reglement dient tevens te vinden zijn op zowel internet/website, als intranet van Lister. Indien een cliënt dat wenst, wordt hem een exemplaar van het reglement ter beschikking gesteld.

#### **Artikel 17 Kosteloze behandeling en vergoeding**

- lid 1 Voor de behandeling van klachten mogen noch aan de klager, noch aan de verweerder kosten in rekening worden gebracht.
- lid 2 Door partijen ingeroepen rechtsbijstand of andere rechtshulp is voor eigen rekening.
- lid 3 De kosten van de Klachtencommissie worden gedragen door Lister.
- lid 4 Leden van de Klachtencommissie ontvangen een door de Raad van Bestuur nader vast te stellen vergoeding voor de door hen gemaakte onkosten.

#### **Artikel 18 Jaarverslag**

- lid 1 De Klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 maart aan de Raad van Bestuur, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad een geanoniseerd verslag van haar werkzaamheden uit. Hierin stelt de Klachtencommissie structurele tekortkomingen binnen Lister en haar aanbevelingen aan de Raad van Bestuur aan de orde, voor zover deze naar voren komen uit individuele klachten.
- lid 2 Het jaarverslag is openbaar en verkrijgbaar bij de Klachtencommissie.

#### **Artikel 19 Vaststellen, wijzigen, evalueren en intrekken reglement**

- lid 1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- lid 2 De Raad van Bestuur heeft instemming van de Cliëntenraad en Ondernemingsraad voor elk door hem voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van het Klachtenreglement.
- lid 3 Dit reglement zal twee jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd door de Raad van Bestuur, de Klachtencommissie, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.
- lid 4 Alvorens de Raad van Bestuur een besluit tot wijziging van het Klachtenreglement neemt, wordt de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.
- lid 5 De Klachtencommissie, de Cliëntenraad en Ondernemingsraad zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van het reglement bij de Raad van Bestuur in te dienen.
- lid 6 De wijzigingen in het reglement zijn van kracht 4 weken nadat ze bekend zijn gemaakt aan betrokkenen.
- lid 7 Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenreglement Cliënten Lister".
- lid 8 Dit reglement treedt in werking op maart 2018 en is op dat moment gepubliceerd op de website en intranet van Lister.