



REGLEMENT VOOR BEHANDELING VAN ONVREDE EN KLACHTEN

VAN

MEDEWERKERS, KLANTEN EN BETROKKENEN

Dit reglement geldt voor het onderdeel "behandeling van klachten van klanten door de klachtencommissie" tevens voor de klanten van:

GOW Welzijnswerk Eersel

SWOVE Veldhoven

Vastgesteld	1 november 2018
Uiterlijk evalueren	1 november 2020
Procesverantwoordelijke	Bestuurder
Documentverantwoordelijke	Manager bedrijfsvoering
Nummer	procedure nr. 080 versie 3.0

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	4
Openheid en goed overleg als uitgangspunt.....	4
Hoor en wederhoor.....	5
Verantwoordelijkheid bij detachering en samenwerkingsconstructies.....	5
Klachtrecht en tuchtrecht.....	5
Opnames van gesprekken.....	6
<i>Het proces van klachtgesprek tot formele klachtbehandeling</i>	7
<i>In gesprek gaan over een klacht</i>	8
Onvrede of een klacht van een medewerker.....	8
Onvrede of een klacht van een klant (of betrokkene).....	8
Stappen in de gespreksfase.....	9
Stappen bij klacht van klant.....	9
Gesprek met de klager (medewerker of klant).....	9
Principe van hoor en wederhoor.....	11
Registratie en privacy.....	12
Afsluiting van klacht in gespreksfase.....	12
Evaluatie.....	12
<i>Werkwijze klachtencommissie</i>	13
Stap 1a Indienen van een klacht bij de klachtencommissie.....	13
Stap 1b Ontvankelijkheid van de klacht.....	13
Stap 2 Bevestiging en registratie.....	14
Stap 3 Onderzoek.....	15
Stap 4 Rapport van bevindingen.....	16
Stap 5 Maatregelen bestuurder.....	17
<i>Begripsdefinities</i>	19
<i>Wettelijk kader</i>	21
<i>Reglement van de klachtencommissie</i>	22
Samenstelling en vergaderingen van de klachtencommissie.....	22
Overige huishoudelijke afspraken.....	22
Geheimhouding.....	23
Registratie.....	23
Registratieprocedure.....	24

Jaarrapportage	24
Beschikbaar stellen van faciliteiten	25
Bekendmaking van het klachtenreglement	25
Vaststelling en wijziging van het klachtenreglement	25

Bij dit reglement gebruikt Lumens een aantal documenten (losse bijlagen):

- Stroomschema klachtbehandeling klant
- Stroomschema klachtbehandeling medewerker
- Stroomschema klachtencommissie
- Folder klachtbehandeling voor de klant
- Klachtenformulier (beschikbaar op www.lumenswerkt.nl)
- Samenvatting klachtreglement voor de medewerker
- Factsheet Verschil tussen klacht- en tuchtrecht in de jeugdzorg. Stichting Kwaliteitsregister Jeugd

Inleiding

Dit document geldt voor de behandeling van klachten van zowel medewerkers als klanten. De werkwijze van de klachtencommissie is voor beide situaties uniform waar mogelijk en verschillend waar nodig. Het traject vóór de klachtencommissie, de gespreksfase, verschilt.

Het klachtenreglement heeft betrekking op:

- klachten van medewerkers in verband met de relatie werkgever – medewerker en/of de relatie medewerker – medewerker, waarbij de medewerker zich benadeeld voelt. Overal waar medewerker staat in dit document kan ook vrijwilliger of stagiaire worden gelezen.
- Onvrede en klachten van klanten en betrokkenen van Lumens en andere (welzijns)organisaties die deelnemen aan het reglement. De deelnemende organisaties zijn op het voorblad van dit reglement benoemd. Leeswijzer voor reglement klachtencommissie: waar Lumens staat, lees “deelnemende welzijnsorganisatie” indien de klacht tegen betreffende organisatie gericht is.
- Deze procedure geldt voor alle vormen van hulp- en dienstverlening van Lumens en andere betrokken organisaties, uitgevoerd door medewerkers, stagiaires en vrijwilligers die onder verantwoordelijkheid van deze organisaties werkzaamheden verrichten.

Voor de leesbaarheid van dit reglement wordt gesproken over de klager (dit kan zowel de medewerker als de klant betreffen). Waar nodig wordt specifiek medewerker of klant vermeld.

Openheid en goed overleg als uitgangspunt

Voorop gesteld wordt dat we uitgaan van goed overleg tussen betrokken partijen, tussen medewerkers en hun leidinggevende, tussen klanten en de medewerkers. In principe willen we vragen, problemen, klachten enzovoorts in goed overleg bespreken en oplossen. Uitgangspunt is dat iedereen die onvrede heeft over Lumens een gesprek kan aanvragen, ook degene die geen klant is. We nemen de onvrede serieus, gaan hierover in gesprek én geven duidelijkheid over de kaders voor afhandeling.

Dit reglement is erop gericht dat onvrede en klachten op een zorgvuldige en transparante wijze worden afgehandeld. Voor de klager biedt het een mogelijkheid tot geschillenbehandeling. Voor de organisatie is klachtbehandeling een middel om de kwaliteit van de dienstverlening en de organisatie te wegen én onderdeel van goed werkgeverschap cq. hulpverlenerschap. Het kan verergering van conflicten voorkomen of deze in een vroeg stadium oplossen.

Hoor en wederhoor

Voordat de organisatie of de klachtencommissie een uitspraak doet over de klacht, worden alle betrokken partijen gehoord. Zowel degene die de klacht indient, de degene tegen wie de klacht zich richt, als (indien van toepassing) de klachtbemiddelaar. De klager en de aangeklaagde moeten over gelijke informatie kunnen beschikken waardoor hun gelijke positie wordt gegarandeerd. Over en weer krijgen zij de kans om hun standpunt naar voren te brengen en toe te lichten. Ook mogen zij zich daarna uitlaten over elkaars standpunten.

Verantwoordelijkheid bij detachering en samenwerkingsconstructies

Medewerkers van Lumens werken deels in detachings- of samenwerkingsconstructies. Voorop staat dat we uitgaan van samenwerking rondom klachtbehandeling. We willen samen met partners en/of inlenende organisaties de meest effectieve oplossing voor alle betrokkenen creëren. Tegelijkertijd hebben we te maken met de formele verantwoordelijkheid van partijen. In samenwerkings- en detachingscontracten legt Lumens schriftelijk vast welke organisatie verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening en hoe we omgaan met de klachtbehandeling. Deze afspraken worden gecommuniceerd naar betrokken medewerkers.

Detachering

Bij detachering is de inlenende organisatie verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. De verantwoordelijke managers maken afspraken over het terugkoppelen van de resultaten van klachtbehandeling door de inlener. Daarnaast worden afspraken gemaakt over het evalueren van de kwaliteit van gedetacheerde medewerkers.

Samenwerking

Bij samenwerkingsconstructies is het afhankelijk van de specifieke opdracht en verdeling van rollen en taken tussen de betrokken organisaties wie welke verantwoordelijkheid heeft voor kwaliteit en klachtbehandeling. De verantwoordelijke managers maken hier afspraken over met de samenwerkingspartners bij aanvang van de samenwerking.

Route

Wanneer een klacht over een medewerker wordt ingediend, onderzoekt degene die de klachtbehandeling coördineert danwel de klachtencommissie of de medewerker werkt vanuit een detachings- of samenwerkingsovereenkomst. Als dit het geval is, wordt gehandeld volgens de afspraken over klachtbehandeling.

Klachtrecht en tuchtrecht

Het is mogelijk dat een medewerker van Lumens is aangesloten bij een beroepsorganisatie. In dat geval kan de klant een klacht indienen bij het

tuchtorgaan van de beroepsorganisatie. Dit is een mogelijkheid naast of in plaats van de klachtbehandeling bij Lumens.

Bij de klachtbehandeling van Lumens gaat het om beoordeling van de manier waarop de organisatie de klant geholpen heeft, zoals over bejegening, procedures of beslissingen. Lumens heeft en neemt de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling. De organisatie kan hiervan leren en gevolgen verbinden aan de uitspraak, bijvoorbeeld door wijziging van interne procedures.

Bij de tuchtprocedure beoordeelt de beroepsorganisatie of de medewerker professioneel gehandeld heeft volgens de beroepscode en landelijke professionele richtlijnen. Het doel is dat de medewerker ervan leert en de algehele kwaliteit van de beroepsuitoefening verbetert. Het tuchtorgaan doet een uitspraak en kan een maatregel nemen met gevolgen voor de medewerker: 'waarschuwing'; 'berisping', 'schorsing' of 'verwijdering uit het beroepsregister'. Meer informatie is beschikbaar bij de betreffende beroepsorganisaties.

Opnames van gesprekken

Gedurende de gehele klachtbehandeling is het niet toegestaan om zonder medeweten en toestemming van alle aanwezigen opnames te maken van gesprekken. Dit geldt zowel voor de klager (medewerker of klant(relatie)), de aangeklaagde (Lumens en diens vertegenwoordiger) als voor de klachtencommissie. Wanneer tijdens de klachtbehandeling blijkt, dat de klager zonder toestemming opnames heeft gemaakt, zal Lumens de klachtbehandeling beëindigen.

Het proces van klachtgesprek tot formele klachtbehandeling

We willen klachten zo laagdrempelig mogelijk oplossen. Daarom nodigen we de klager altijd eerst uit voor een gesprek, zowel in geval van een medewerker als een klant.

Als de klager daar geen gebruik van wil maken, kan hij direct een formele klacht indienen bij de klachtencommissie.

Hieronder staat een kort overzicht van de stappen in het proces van klachtbehandeling.

Stap	Verantwoordelijk	Tijdslijn
0 Gesprek bij onvrede of een klacht	Lumens	Oppakken binnen week na ontvangst
1 Formeel indienen van een klacht	Klager	Ontvangstdatum
2 Bevestiging en registratie	Klachtencommissie	Binnen 2 weken
3 Onderzoek	Klachtencommissie	Binnen 4 weken
4 Rapport van bevindingen	Klachtencommissie	Binnen 5 weken
5 Besluit over maatregelen	Bestuurder of Raad van Toezicht	Binnen 7 weken

Uit bovenstaande blijkt dat degene die een klacht indient bij de klachtencommissie uiterlijk na 7 weken een besluit van de bestuurder ontvangt. Het streven is echter om deze doorloop zo kort mogelijk te laten zijn.

Alle hiernavolgende acties kunnen op ieder moment door de klager worden stopgezet, indien er in de tussentijd op enigerlei wijze een bevredigende oplossing voor het probleem is gevonden.

In gesprek gaan over een klacht

De fase van klachtbehandeling vóór de klachtencommissie noemen we hierna de gespreksfase. De afspraken hierover gelden alleen voor Lumens en niet voor de deelnemende organisaties (vermeld op het voorblad).

Onvrede of een klacht van een medewerker

Het uitgangspunt is dat een medewerker zijn onvrede eerst bespreekt met zijn leidinggevende (relatie medewerker – werkgever) of collega (relatie medewerker – medewerker). Als collega's niet samen tot een oplossing komen, bespreekt de medewerker de onvrede met zijn leidinggevende.

Een medewerker die zijn onvrede niet binnen de gebruikelijke overleglijnen opgelost ziet en denkt aan behandeling via het klachtenreglement, wendt zich tot een klachtenbegeleider. Dit kan de vertrouwenspersoon zijn¹, maar ook een externe klachtenbegeleider bijvoorbeeld iemand van de vakbond.

De medewerker kan met de klachtenbegeleider zijn probleem in alle vertrouwelijkheid kan bespreken. Daarnaast kan de medewerker advies inwinnen omtrent het formeel indienen van de klacht of andere mogelijkheden zoals een klachtgesprek of -bemiddeling. Beide partijen moeten een bemiddeling wensen en daarvoor ook willen gaan. Vrijwilligheid van de partijen staat hierbij voorop. De rol van bemiddelaar kan ingevuld worden door de klachtbegeleider zelf of er kan daarnaast een bemiddelaar worden ingezet. Degene die de rol van bemiddelaar vervult, beschikt over goede communicatieve vaardigheden, is integer en heeft ervaring met conflicthantering en/of bemiddeling.

Onvrede of een klacht van een klant (of betrokkene)

Binnen Lumens kunnen klanten en betrokkenen hun onvrede of klacht mondeling of schriftelijk melden. De meldingen kunnen variëren in zwaarte; elke melding wordt in behandeling genomen. De meldingen die geen formele klacht betreffen, worden in principe binnen een week opgepakt en na bevinding afgehandeld.

Er zijn verschillende routes mogelijk.

- De klager meldt de klacht bij de betrokken medewerker. Als een gesprek niet tot een oplossing leidt of de melder dit niet wenst, kan hij een gesprek aanvragen met de leidinggevende (voor medewerkers in de uitvoering is dit de teammanager). De medewerker verstrekt de contactgegevens. Verloopt de klachtbehandeling door de teammanager niet naar wens, dan kan de klant een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- De klager neemt contact op met het secretariaat van Lumens. De klager kan gebruik maken van het mailadres: klacht@lumenswerkt.nl en van het klachtenformulier (beschikbaar op www.lumenswerkt.nl). Het secretariaat informeert de klager over de verschillende mogelijkheden en bespreekt of de klager een gesprek met de leidinggevende wil. Als de klager hiervoor open staat, pakt de aangewezen teammanager dit op (of de

¹ Zie Regeling vertrouwenspersoon

unitmanager, als dit niet mogelijk/wenselijk is).

Alle leidinggevenden van Lumens volgen een basistraining op het gebied van klachtbehandeling en bemiddeling.

Afstemming met de betrokken medewerker op wie de klacht zich richt:

- Wanneer het een klacht over een medewerker betreft, checkt de teammanager gedurende de klachtbehandeling of de betrokken medewerker zich voldoende ondersteund voelt door Lumens.
- Wanneer de medewerker meer ondersteuning wenst, kan deze een beroep doen op de vertrouwenspersoon.

Wanneer er sprake is van detachering of een samenwerkingsovereenkomst bespreekt de teammanager de klacht met de inlenende organisatie cq. samenwerkingspartner. In gezamenlijkheid en rekening houdend met eerdere, formele afspraken spreekt de teammanager af hoe de actuele klacht wordt afgehandeld.

Stappen in de gespreksfase

Onderstaande stappen gelden bij een klacht van een medewerker of klant. Voor zowel de klager als de aangeklaagde is het heel belangrijk dat hij/zij zich gehoord voelt. Het gesprek is er ook op gericht het probleem te verhelderen zodat de klager ermee verder kan.

Stappen bij klacht van klant

Uitgangspunt is dat de teammanager na ontvangst van de klacht eerst spreekt met de medewerker. De teammanager informeert de medewerker door wie en waarover een klacht is ingediend. En hoort de medewerker over de klacht. De teammanager trekt geen voorbarige conclusies voordat hij/zij beide partijen gesproken heeft.

Daarna spreekt de teammanager met de klant. Op basis van beide gesprekken bepaalt de teammanager hoe de klantbehandeling verder verloopt. Indien nodig en als beide partijen hiertoe bereid zijn, volgt een bemiddelingsgesprek waarbij de teammanager tegelijk met de klager en medewerker in gesprek gaat. Streven van de bemiddeling is tot een gezamenlijk gedragen oplossing te komen voor alle betrokken partijen.

Gesprek met de klager (medewerker of klant)

De klager ontvangt altijd voorafgaand aan het gesprek een schriftelijke bevestiging van de afspraak en informatie over de klachtbehandeling bij Lumens. Tevens wordt de klager gevraagd relevante documenten mee te nemen. Mocht een schriftelijke bevestiging niet meer mogelijk zijn wegens tijdsnood, dan wordt de afspraak telefonisch bevestigd.

Doelen van het klachtgesprek met de klager

1. De klager zijn of haar verhaal en gevoelens te laten uiten
2. Inzicht te krijgen in de aard van de klacht
3. Te bepalen wat de verwachtingen zijn die de klager heeft over verdere behandeling van zijn of haar klacht
4. De klager te informeren over de werkwijze bij het behandelen van klachten
5. Afspraken te maken over het verdere verloop

De verschillende doelen van het klachtgesprek worden hier verder toegelicht.

Ad 1. Luister in eerste instantie vanuit een onpartijdige positie naar het verhaal van de klager. Trek geen voorbarige conclusies als je het verhaal van de klager nog niet bevestigd hebt gekregen door de aangeklaagde. Uit een hoor- wederhoor procedure kan een heel ander verhaal naar voren komen als je de aangeklaagde hoort.

Ad 2. Inzicht in de aard van de klacht

Tijdens het gesprek maakt de klachtbehandelaar² aantekeningen. In elk geval worden persoonlijke gegevens genoteerd en alle mogelijke informatie over de klacht. Er worden kopieën gemaakt van voor de klacht relevante documenten. Indien deze niet zijn meegenomen dan wordt de klager verzocht deze zo snel mogelijk aan te leveren. Er wordt geïnformeerd naar andere door de klager ingeschakelde instanties of eerder ondernomen stappen ten aanzien van deze specifieke klacht. Ook wordt gevraagd of de klager al eerder dezelfde klachten heeft gehad en welke stappen er toen zijn ondernomen. Als de klager zijn/haar verhaal heeft gedaan, wordt de klacht samengevat en wordt gecontroleerd of de klager zich daarin kan vinden.

Ad 4. Werkwijze

Het gesprek wordt voortgezet met een korte beschrijving van de klachtbehandeling door Lumens. De klager krijgt de mogelijkheid nadere vragen te stellen.

De volgende zaken dienen in het gesprek voor zover van toepassing aan de orde te komen:

- * Principe van hoor en wederhoor
- * Procedure behandeling klacht
- * Registratie en privacybescherming
- * Afsluiting en evaluatie

Hiernavolgend worden deze punten nader toegelicht.

Principe van hoor en wederhoor

Zowel de klager als de aangeklaagde medewerker worden gehoord voordat conclusies worden getrokken en acties worden afgesproken. De klachtbehandelaar stemt met de medewerker af hoe en wanneer deze gehoord wil worden. De medewerker kan zijn standpunt aangeven over de standpunten van de klager én de

² Bij een klacht van een medewerker is dit de klachtbegeleider of klachtbemiddelaar. Bij een klacht van een klant is dit de teammanager.

documenten die de klager aandraagt als “bewijsvoering”. Vóór verzending van een schriftelijke reactie of brief aan de klager laat de klachtbehandelaar het concept lezen door de betrokken medewerker(s) met de mogelijkheid tot aanpassing. De klager wordt erover geïnformeerd dat zijn naam bekend wordt bij de aangeklaagde partij door het gebruik van hoor en wederhoor.

Registratie en privacy

De klachtbehandelaar legt na elk gesprek de gemaakte afspraken vast. De betrokken partijen ontvangen een schriftelijke bevestiging met de mogelijkheid commentaar te leveren.

De klachtbehandelaar legt een dossier van de klacht aan waarin alle documentatie is opgenomen. De documentatie betreft in elk geval de verslagen van alle relevante gesprekken (telefonisch, persoonlijk), alle correspondentie en ontvangen alsmede verzonden documenten. De klager heeft, na afspraak, inzagerecht in dit dossier. Het dossier is slechts toegankelijk voor degenen die een rol hebben in de klachtbehandeling.

Het secretariaat houdt een centraal overzicht bij van alle ontvangen en in de gespreksfase afgesloten klachten. Doel van dit overzicht is inzicht te krijgen in klachtbehandeling in de gespreksfase en wat de organisatie hieruit kan leren.

Afsluiting van klacht in gespreksfase

Een klacht wordt afgesloten:

- als het doel van de klachtbehandeling bereikt is en beide partijen tevreden zijn.
- als de klager, na één keer rappel, niets meer van zich laat horen;
- als Lumens vindt dat er niets meer te bereiken valt. De klachtbehandelaar zal dan tegenover de klager motiveren waarom dit het geval is en wijzen op de mogelijkheid een beroep te doen op de klachtencommissie;
- als Lumens het niet eens is met de wijze van klachtbehandeling die de klager wenst;
- als de klager de behandeling voortijdig stopt. Als een klager geen verdere behandeling meer wenst, wordt deze wens gerespecteerd.

De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over het afsluiten van de klacht. Ook de betrokken medewerker krijgt bericht over het afsluiten van de klacht.

Evaluatie

De evaluatie heeft tot doel de kwaliteit van de klachtbehandeling te bewaken en zonodig te verbeteren.

Stel vast, zo mogelijk in samenspraak met de klager, of en in welke mate de gestelde doelen zijn gerealiseerd. Vraag de klager én aangeklaagde ook naar de tevredenheid over de oplossing en de manier van klachtbehandeling.

Werkwijze klachtencommissie

Stap 1a Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. Als de klacht niet wordt opgelost in de gespreksfase kan de klager een klacht indienen bij de klachtencommissie. Indien er geen klachtgesprek en/of bemiddeling heeft plaatsgevonden dan kan er wel een klacht ingediend worden. De commissie beoordeelt dan eerst of er toch een klachtgesprek kan plaatsvinden.
2. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a) de medewerker, vrijwilliger, stagiaire
 - b) de klant; of
zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
zijn/haar nabestaanden;
natuurlijke personen die schriftelijk door de klant zijn gemachtigd.
 - c) degene die betrokken is bij de klant en wiens persoonsgegevens door Lumens herleidbaar (niet anoniem) zijn verwerkt.
 - d) Indien de klacht betrekking heeft op jeugdhulp verleend aan een klant zijn de volgende personen gerechtigd een klacht in te dienen:
 - door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, pleegouder of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of
 - door een nabestaande, namens de overleden jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, pleegouder of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.
3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Indien de klager niet in staat is de klacht schriftelijk in te dienen, kan de klager de secretaris van de klachtencommissie verzoeken deze op schrift vast te leggen. De secretaris toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend.
4. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.
Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, indien de commissie van mening is dat het algemeen belang van de organisatie daarbij is gediend. De klager wordt hiervan in kennis gesteld. Voor zover redelijkerwijze mogelijk en de klager daarbij belang kan hebben, wordt in dat geval de anonimiteit van de klager gewaarborgd.

Stap 1b Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht voldoet aan de eisen om in behandeling te nemen (is ontvankelijk), wanneer:

de schriftelijke klachtomschrijving tenminste de volgende gegevens bevat:

- de naam en het adres van de klager
- de dagtekening
- een zo duidelijk mogelijke omschrijving van hetgeen waartegen de klacht

- zich richt
- de reden waarom de klager bezwaar maakt
- een beschrijving van de door de klager tot dusver ondernomen stappen of initiatieven om de klacht op te lossen
- de ondertekening door de klager.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan bovenstaande voorwaarden, wordt klager door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Het moment waarop alle benodigde informatie is ontvangen, geldt als datum van ontvangst van de klacht.

Wanneer de klager gebruik heeft gemaakt van het klachtformulier op de site van Lumens vraagt de klachtencommissie de klager om dit alsnog te ondertekenen.

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

- 1 deze anoniem wordt ingediend,
- 2 de klacht geen betrekking heeft op één van de organisaties die deelnemen aan deze klachtenreglement,
- 3 de klacht reeds eerder is ingediend en behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden,
- 4 een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is,
- 5 de klacht een situatie betreft die langer dan één (1) jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij er een bijzondere reden is om de klacht alsnog te behandelen,
- 6 deze klacht door een andere rechterlijke instantie (behalve een administratieve rechter) behandeld wordt of is geweest.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee (2) weken na ontvangst van het klaagschrift door de klachtencommissie schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

Stap 2 Bevestiging en registratie

De klachtencommissie bevestigt direct de ontvangst van het klaagschrift. Deze schriftelijke bevestiging bevat ten minste:

- 1 de datum van ontvangst van het klaagschrift
- 2 een beknopte weergave van de klacht
- 3 de verdere procedure met tijdslijn (data), waarin rekening wordt gehouden met eventuele vakantieperiodes.

De klachtencommissie zorgt voor een gedegen registratie van ingediende schriftelijke klachten en de afhandeling hiervan, alsmede voor rapportages daarvan in de vorm van jaaroverzichten ten behoeve van de Raad van Toezicht, de bestuurder, het MT en de Ondernemingsraad.

Iedere klacht heeft een apart digitaal dossier. Alle stukken en e-mails inzake een klacht worden bewaard. Het dossier van een klachtzaak wordt vijf (5) jaar lang na afronding van de klachtbehandeling bewaard; na vijf (5) jaar worden alle stukken vernietigd.

Het besluit van de bestuurder over een klacht wordt bewaard in het dossier van de klager en de aangeklaagde.

Stap 3 Onderzoek

De klachtencommissie onderzoekt of uit de stukken blijkt of er een klachtgesprek is geweest met degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien dit niet zo lijkt te zijn, nodigt zij de klager uit om gebruik te maken van een klachtgesprek. Indien het klachtgesprek naar tevredenheid van de klager wordt afgesloten, wordt verder afgezien van behandeling van de klacht. Indien de gespreksfase is doorlopen voordat de klager de klacht indient bij de klachtencommissie, vraagt de klachtencommissie informatie hierover op bij de klager, de aanklaagde én de klachtbehandelaar. Indien de klager geen klachtgesprek wil, wordt overgegaan tot het horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

De klachtencommissie kan een ieder werkzaam binnen Lumens verzoeken mondeling of schriftelijk inlichtingen te verstrekken over de klacht. De medewerker is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. De werkgever stelt de medewerker in de gelegenheid om gehoord te worden door de klachtencommissie. De klachtencommissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens. Elke medewerker die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of wordt gehoord, heeft geheimhouding over hetgeen hij/zij verneemt in verband met behandeling van de klacht. De klager en aangeklaagde kunnen de klachtencommissie een lijst van getuigen voorleggen met het verzoek aan de klachtencommissie deze getuigen te horen. Indien de klachtencommissie de - door de direct betrokkenen opgegeven - getuigen niet hoort, vermeldt zij dit gemotiveerd in haar rapport van bevindingen.

De klachtencommissie kan klager en aangeklaagde zowel afzonderlijk als gezamenlijk horen. Het feitelijke horen gebeurt door de voorzitter en maximaal twee leden, aangevuld met de secretaris en eventueel een materiedeskundige. Een deskundige mag alleen worden ingeschakeld na toestemming van de bestuurder van Lumens. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

Bij het niet verschijnen van één der partijen kan de klachtencommissie opnieuw beoordelen of het verschijnen van partijen noodzakelijk is of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

De klager kan zich bij de indiening en/of behandeling ervan bij laten staan door een derde. Een dergelijke keuze dient schriftelijk en tijdig aan de klachtencommissie bekend te worden gemaakt. De kosten voor inschakeling van een derde zijn voor rekening van de klager en worden niet door de organisatie vergoed.

De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal te allen tijde de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De klachtencommissie heeft géén recht op inzage van personeels- en klantendossiers, tenzij daarvoor door de betrokkenen schriftelijk toestemming voor wordt gegeven.

Van elk gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt welke ter goedkeuring aan de gesprekspartner(s) wordt voorgelegd.

Bovenstaande procedure van schriftelijk verweer, hoor, wederhoor en verslaglegging dient binnen vier (4) weken na ontvangst van het klaagschrift afgerond te zijn.

Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken aangeklaagde, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Stap 4 Rapport van bevindingen

Bij de beoordeling van de klacht overweegt de klachtencommissie ten minste:

- 1 of de relevante procedure op de juiste wijze gehanteerd en uitgevoerd is
- 2 of er sprake is van bijzondere omstandigheden
- 3 of de organisatie zich heeft gedragen conform de norm goed werkgeverschap (klacht medewerker) of goed hulpverlenerschap (klacht klant)
- 4 of de medewerker zich heeft gedragen conform de norm goed werknemerschap
- 5 wat het belang en/of de schade van de klager is versus het belang en/of de schade van de organisatie.

De commissie bepaalt haar oordeel bij meerderheid van stemmen. Bij gelijke stemmen bepaalt de voorzitter.

De klachtencommissie zendt binnen vijf (5) weken na ontvangst van het klaagschrift een rapport van bevindingen, vergezeld van een oordeel en eventuele aanbevelingen aan de bestuurder. Indien de klacht betrekking heeft op de bestuurder wordt het rapport van bevindingen naar de Raad van Toezicht verzonden. Het rapport bevat het verslag van het horen. De klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het rapport van bevindingen inclusief het oordeel en exclusief de eventuele aanbevelingen.

Bij afwijking van de genoemde termijn, meldt de klachtencommissie dit met motivatie aan de klager, de aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, de bestuurder, en vermeldt de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Het rapport van bevindingen bevat in ieder geval:

- 1 de namen van degenen die bij de klachtbehandeling betrokken zijn geweest
- 2 datum, tijdstip en plaats van behandeling van de klacht
- 3 een overzicht van de stukken die in verband met de klacht (tijdig) zijn

- ontvangen, met ontvangst- of verzenddata
- 4 indien van toepassing een overzicht van de wijze waarop de klachtencommissie zich over de klacht nader heeft geïnformeerd en een samenvatting van de resultaten daarvan
 - 5 de klacht, zoals verwoord in het oorspronkelijke klaagschrift
 - 6 een samenvatting van het verweer en van de toelichtingen van partijen ter zitting
 - 7 gegrondheid of ongegrondheid van de klacht(en), gemotiveerd
 - 8 eventueel voorgestelde maatregelen naar aanleiding van de klacht (advies).

Stap 5 Maatregelen bestuurder

- Binnen twee (2) weken na ontvangst van het rapport van bevindingen besluit de bestuurder of en welke maatregelen hij neemt.
- De bestuurder kan de afhandeling met ten hoogste twee (2) weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- De bestuurder informeert de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de eventuele conclusies en/of maatregelen die hij daaraan verbindt.
- Indien de conclusies van de bestuurder afwijken van het oordeel van de klachtencommissie, wordt in de conclusies de reden voor de afwijking vermeld.
- Indien de mogelijkheid bestaat om alsnog een klacht in te dienen bij een ander persoon of instantie dan meldt de bestuurder dat aan de klager.

Vervolgmogelijkheden klager

Beroep tegen het oordeel van de commissie of het besluit van de bestuurder is niet mogelijk. De klager heeft wel de mogelijkheid om de situatie voor te leggen aan de civiele rechter of, in het geval van de medewerker, aan de Commissie van Geschillen van het arbeidsmarktfonds FCB.

In het geval van schuldhulpverlening kan de klacht hierna ook worden ingediend bij de NVVK (de branchevereniging van organisaties die schuldhulpverlening bieden). Zij onderzoekt in hoeverre de organisatie de bepalingen uit de Gedragscode Schuldhulpverlening heeft gevolgd.

Ernstige klachten

- Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoord(e) zorg of werkgeverschap.
- Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de organisatie daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de organisatie ter zake maatregelen

heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de betreffende inspectie binnen het Toezicht Sociaal Domein

Bekorten termijnen bij spoed

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgaaf van redenen mede.

Wraking en verschoning

- **Wraking**
De klager en/of de aangeklaagde kan bezwaar maken tegen de deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
- **Verschoning**
Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
- In geval van terecht bezwaar of onttrekking neemt het betrokken lid niet deel aan de klachtenbehandeling.

Begripsdefinities

- Aangeklaagde: degene of de organisatie tegen wie de klacht zich richt.
- Jeugdige (volgens de Jeugdwet):
 - 1°. de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,
 - 2°. de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van artikel 77c van het Wetboek van Strafrecht recht is gedaan overeenkomstig de artikelen 77g tot en met 77gg van het Wetboek van Strafrecht, of
 - 3°. de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van deze wet:
 - is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp als bedoeld in onderdeel 1°, waarvan de verlening was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is;
 - vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of
 - is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is;
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een medewerker of klant over iets of de wijze waarop hij/zij is behandeld (gedraging) door de organisatie.
- Klager: de medewerker of een klant die volgens dit klachtenreglement een klacht heeft ingediend.
- Klant: een natuurlijk persoon, bedrijf of instelling die gebruik maakt, wil maken of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie. Het kan gaan om een klant of een groep van klanten.
- Medewerker: hij/zij die op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst is van werkgever. Hiermee gelijkgesteld is:
 - degene die aan een derde ter beschikking wordt gesteld voor het anders dan krachtens een met deze gesloten arbeidsovereenkomst verrichten van arbeid welke die derde gewoonlijk verricht (de uitzendkracht c.q. de gedetacheerde)
 - degene die, zonder medewerker krachtens arbeidsovereenkomst te zijn, onder gezag van een ander arbeid verricht (de stagiair)
 - personeel werkzaam op basis van uitbesteding van werk
 - personeel werkzaam voor derden die op contractbasis binnen de onderneming of instelling functioneren, mits het binnen het vermogen ligt van de werkgever aan wie de klacht is gericht aan de klacht iets te doen
 - vrijwilligers die een vrijwilligerscontract hebben met Lumens .

- Klachtencommissie: een onafhankelijke commissie, die volgens dit reglement een bij haar ingediende klacht beoordeelt en advies uitbrengt aan de bestuurder over de gegrondheid van de klacht en de te nemen maatregelen.
- Klachtenbegeleider: een vertrouwenspersoon of extern begeleider die door een medewerker is benaderd en bereid gevonden is om hem in verband met een klacht of de indiening daarvan met raad en daad bij te staan.
- Organisatie: Lumens en die organisaties welke d.m.v. een contract hebben vastgelegd ook gebruik te maken van de klachtencommissie en dit klachtenreglement.
- Bestuurder: de bestuurder van de organisatie (waar de klacht zich tegen richt)
- Raad van Toezicht: het orgaan dat toezicht houdt op de organisatie
- Werkgever: Lumens, gevestigd te Eindhoven. Of - in geval van klacht van klant – één van de andere deelnemende organisaties.

Wettelijk kader

Onderliggend klachtenreglement is gebaseerd op de Wet Klachtrecht Klanten Zorgsector (WKCZ). Deze wet is per 1 januari 2016 vervangen door de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorgsector, die niet van toepassing is op de hulpverlening door Lumens. Geldend zijn de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdwet. Het reglement voldoet aan de eisen vanuit deze wetten.

Er is geen wettelijke plicht om een klachtenregeling voor werknemers in te stellen. In dit klachtenreglement zijn de regels vanuit de WKCZ ook toegepast voor klachten van werknemers.

Indien de klacht betrekking heeft op een klant en jeugdhulp geldt de Jeugdwet als kader voor de klachtenreglement. De Jeugdwet stelt specifiekere regels dan de WKCZ.

Jeugdhulp betreft:

1°. ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptie gerelateerde problemen;

2°. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van jeugdigen met een somatische, verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, en

3°. het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan zelfredzaamheid bij jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychiatrische aandoening of beperking, die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, met dien verstande dat de leeftijdsgrens van achttien jaar niet geldt voor jeugdhulp in het kader van jeugdstrafrecht;

Reglement van de klachtencommissie

Samenstelling en vergaderingen van de klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden.
In alle gevallen betreft het:
 - een onafhankelijke voorzitter, die niet werkzaam is voor of bij de organisatie. Deze wordt voorgedragen door de overige commissieleden.
 - één lid benoemd door de bestuurder.
 - Het derde commissielid wordt toegevoegd afhankelijk van de klagende partij.
 - In het geval van een klacht door een klant betreft het een lid voorgedragen door de klantenraad.
 - In geval van een klacht door een medewerker betreft het een lid voorgedragen door de ondernemingsraad (dit kan een OR-lid of een niet OR-lid zijn).
- Benoeming van de leden en van de voorzitter vindt plaats door de bestuurder.
- Benoeming vindt plaats voor de duur van drie jaar. Deze termijn kan 1x worden verlengd.
- Het lidmaatschap eindigt:
 - door beëindiging van het dienstverband.
 - door opzegging van het lid.
 - op verzoek van de overige commissieleden, wegens verwaarlozing van diens taak of andere reden op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geduld. Wanneer geen consensus in de commissie kan worden bereikt, beslist de Bestuurder.
- Zowel de klantenraad, de OR als de bestuurder kunnen adviseren het door hen voorgedragen lid te vervangen, indien zij dit wenselijk c.q. noodzakelijk vinden.
- Beëindiging van de benoeming geschiedt automatisch aan het einde van de benoemingsperiode of bij opzegging door het lid zelf of bij opzegging door het bestuur. Opzegging geschiedt schriftelijk en minimaal een maand van tevoren.
- Afhandeling van klachten kan alleen plaatsvinden bij volledige aanwezigheid van de commissie. Mocht de commissie binnen de gestelde termijn haar taak niet kunnen uitoefenen, dan kan de adviestermijn verlengd worden met maximaal vier weken of kunnen leden (tijdelijk) vervangen worden. De indiener van de klacht wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- Indien de voorzitter verhinderd is voor een hoorzitting van de klachtencommissie treedt één van de leden van de klachtencommissie op als vervanger.
- De leden van de klachtencommissie worden ondersteund door een ambtelijk secretaris van Lumens. Het gaat om één persoon in verband met het vertrouwelijk behandelen van de stukken.

Overige huishoudelijke afspraken

- De commissie komt minimaal één keer per jaar bijeen om het jaarverslag vast te stellen, om het voorgaande jaar te evalueren en om vast te stellen welke delen

van het archief vernietigd kunnen worden. Verder komt de commissie, zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen twee (2) weken na ontvangst van een klacht, bijeen ter afhandeling van de klacht.

- De communicatie over de commissie loopt via de voorzitter van de klachtencommissie naar de bestuurder.
- Er vindt jaarlijks afstemming met de bestuurder plaats en indien wenselijk ook met de OR, klantenraad en vertrouwenspersoon
- De commissie neemt, indien nodig, met meerderheid van stemmen, een beslissing over het advies aan de bestuurder en draagt dit standpunt uit als zijnde unaniem.
- Leden van de klachtencommissie stemmen de bereikbaarheid en aanwezigheid met elkaar af.

Geheimhouding

- Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Verder is iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- De klachtencommissie informeert partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht over deze geheimhoudingsplicht.
- Leden van de klachtencommissie dienen zich buiten de commissie te beroepen op het hebben van een “verschoningsrecht”, dit op grond van het feit dat zij een zwijgplicht hebben ten aanzien van de vertrouwelijke informatie die zij als lid van de commissie verkrijgen.

Registratie

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Zij/hij is geen lid van de commissie, maar is aanwezig bij alle gesprekken en maakt, onder verantwoordelijkheid van de voorzitter, hiervan een beknopt verslag.

Er wordt een klachtenregister aangelegd. In dit register wordt op zijn minst opgenomen:

- 1 namen en functies van de leden van de klachtencommissie
- 2 een overzicht met toegekende registernummers met een korte kernachtige omschrijving van de inhoud van de klachten.

Het registernummer bestaat uit:

- 1 enkele cijfers, die volgnummer en de datum aangeven
- 2 de eerste drie letters van de achternaam van de aanbrenger
- 3 de initialen van degene die het secretariaat op dat moment voert.

Alle correspondentie met betrekking tot de ingediende klachten wordt voorzien van het betreffende registernummer.

Ten aanzien van het klachtenregister worden alle privacyvoorschriften gehanteerd,

zoals vastgelegd in het Privacyreglement van Lumens.

De toegang tot het klachtdossier is beperkt tot de leden en ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Na afsluiting van een klachtdossier verwijderen de leden van de klachtencommissie alle bijbehorende documenten en correspondentie van hun persoonlijke computer en/of telefoon. Vanaf dat moment is er één klachtdossier, beheerd door de ambtelijk secretaris. Deze zorgt ook voor verwijdering van klachtdossier na verstrijken van de bewaartermijn conform de privacy-afspraken.

Registratieprocedure

- 1 Als een schriftelijke klacht binnenkomt krijgt de klacht een registernummer.
- 2 De ontvangst van de schriftelijke klacht wordt direct aan de aangeklaagde en (indien van toepassing) diens leidinggevende bevestigd, onder vermelding van het registernummer.
- 3 Alle leden van de klachtencommissie ontvangen uiterlijk de volgende dag een kopie van de ingediende klacht, met vermelding van het registernummer.
- 4 Het origineel van de schriftelijke klacht en alle eventuele voorafgaande en navolgende correspondentie wordt in dossiervorm gearhiveerd in het digitale klachtenarchief, onder vermelding van het registernummer.
- 5 Het registernummer en een korte kernachtige vermelding van de inhoud van de klacht worden in het klachtenregister toegevoegd aan het overzicht van de toegekende registernummers.
- 6 Het secretariaat van de klachtencommissie neemt de nodige actie en draagt verantwoordelijkheid met betrekking tot het compleet maken en houden van het dossier.
- 7 Het secretariaat van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor archivering van een aantekening van de uitspraak in de betreffende personeels- en klant dossiers.
- 8 De voorzitter van de klachtencommissie is verantwoordelijk voor het hanteren van alle privacy voorschriften.

Jaarrapportage

- De commissie stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op waarin wordt aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van het klachtenreglement;
 - b. de wijze waarop de organisatie het klachtenreglement onder de aandacht van haar klanten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten conform het klachtenreglement.
 - e. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de genomen maatregelen.
- De bestuurder maakt het jaarverslag openbaar via de website van Lumens.

Beschikbaar stellen van faciliteiten

- Lumens stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- Lumens vergoedt de onkosten die de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakt hebben in de uitoefening van hun functie.

Bekendmaking van het klachtenreglement

De organisatie brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de medewerkers en/of klanten.

Vaststelling en wijziging van het klachtenreglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de bestuurder van Lumens met instemming van de klachtencommissie. Eens per drie jaar wordt dit reglement geëvalueerd.

In alle zaken waarin het reglement van de klachtencommissie niet voorziet, adviseert de klachtencommissie aan de bestuurder, waarna de bestuurder beslist.