

Lister Centraal Bureau
Furkplateau 15
3524 ZH Utrecht
T (030) 123 45 67
mail@lister.nl
www.lister.nl



**ALS IEMAND JOUW
GRENZEN OVERGAAT**

Dit kun je doen als je bij Lister ongewenst gedrag meemaakt

We hopen dat je het goed hebt bij Lister. Dat je je veilig en op je gemak voelt. Maar er kunnen dingen gebeuren die je niet fijn vindt. Echt niet fijn. Het is handig om te weten wat je dan kunt doen. In deze folder leggen we dat uit.

Wat is ongewenst gedrag?

Er zijn veel soorten ongewenst gedrag. Deze ken je vast wel:

- Pesten
- Uitschelden
- Nare opmerkingen maken over hoe iemand eruit ziet, iemands geslacht, geloof of huidskleur
- Iemand aanraken op plekken waar die persoon dat niet wil

Niet iedereen vindt het even erg om dit mee te maken. De een kan meer accepteren dan de ander. Bij Lister zeggen we: het gaat erom wat **jouw** grens is.

Als jij vindt dat een bewoner of een medewerker van Lister te ver is gegaan, dan is dat voor ons genoeg. Dan heb je reden om een melding te maken. We leggen hier uit hoe je dat kunt doen.

Wat kun je doen bij ongewenst gedrag?

Hopelijk kun je een gesprek hebben met de persoon die over jouw grenzen gaat. Dan kun je het uitpraten. Maar dat gaat niet altijd. Het kan ook eng zijn om iemand aan te spreken. Daarom zijn er andere mensen die je kunnen helpen.

• Je begeleider

Je kunt je begeleider vertellen wat er is gebeurd. Die zal het dan gaan bespreken met de leidinggevende, de teammanager. Samen met jou zullen ze naar een oplossing zoeken.

• De cliëntconsulent

Ga je liever niet naar je begeleider? Dan is er de cliëntconsulent. Dat is een vertrouwenspersoon. Met hen kun je alles bespreken wat je dwars zit. Alles blijft tussen jullie, ook je begeleider krijgt niets te horen. Met een cliëntconsulent kun je bespreken wat je het beste kunt doen bij ongewenst gedrag. Ook als het de begeleider was die volgens jou te ver ging. Een cliëntconsulent kun je makkelijk mailen of bellen. Meer informatie over de cliëntconsulent kun je vinden op de website van Lister.

De cliëntconsulenten zijn:

- *Grieke Gansekoete*, M 06 199 778 25
- *Peter Beemer*, M 06 387 460 42

Het e-mailadres is:

clientconsulent@lister.nl

• De leiding

Je kunt ook direct naar de teammanager stappen. Die zal dan gaan praten met jou en met de persoon die over jouw grens ging. Is dat iemand die bij Lister werkt? Dan komt er ook iemand van personeelszaken bij zitten. In het gesprek krijgt iedereen de kans om te vertellen wat er gebeurd is. We zullen goed naar je luisteren. Niemand van Lister vertelt aan buitenstaanders wat we bespreken. Heb je problemen met de teammanager? Dan wordt het gesprek gevoerd door hun manager of baas.

Hoe pakken we ongewenst gedrag aan?

De leiding heeft gehoord wat er is gebeurd. Wat nu? Er zijn drie mogelijkheden.

- De leiding probeert een oplossing te zoeken. Dit doen ze samen met jou en de persoon die over jouw grenzen ging. Een oplossing waar je beiden mee vooruit kunt.
- De leiding zet iemand van buiten Lister in. Die zal de zaak goed bekijken en advies geven over wat er verder moet gebeuren.
- De leiding straft de persoon die over je grenzen is gegaan.

Daarmee is het nog niet klaar. De leiding zal in de gaten blijven houden of het weer goed met je gaat. Je staat er niet alleen voor. Na vier tot acht weken vraagt Lister of je tevreden bent met hoe het allemaal is gegaan. Ben je niet tevreden? Dan kun je een klacht insturen. Dat kun je doen op de website van Lister: www.lister.nl/klacht. Je klacht wordt behandeld door mensen die eerlijk zijn. Je kunt ook altijd om hulp vragen bij Slachtofferhulp: www.slachtofferhulp.nl.

Wat als iemand vals is beschuldigd?

Het is belangrijk dat je dingen die verkeerd gaan kunt melden. Maar het is ook belangrijk om eerlijk te zijn. Is iemand vals beschuldigd? Dan zal Lister dat goedmaken. Zodat die persoon weer veilig en prettig kan wonen of werken bij Lister. Net als jij.

Heb je nog vragen?

Stel ze aan je begeleider of aan iemand anders bij Lister die je vertrouwt. Zij moeten weten wat de regels over ongewenst gedrag bij Lister zijn.