

## Interne klachtenregeling Blijf Groep en Veilig Thuis Flevoland

### Algemeen

Blijf Groep adviseert cliënten, alvorens een klacht in te dienen, eerst hun onvrede rechtstreeks te bespreken met de betrokken medewerker, al dan niet met ondersteuning van derden. Dit leidt in veel gevallen tot een snelle oplossing. Is dit niet wenselijk of mogelijk, of wordt er geen oplossing gevonden, dan kan gebruik gemaakt worden van deze interne klachtenregeling om een klacht in te dienen.

### **Artikel 1 Wettelijke grondslag**

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van klachten in overeenstemming met de bepalingen van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en de Jeugdwet (Artikel 4.2).

### **Artikel 2 Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Cliënt: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend door Blijf Groep en/of die contact heeft gehad met of een traject heeft gevolgd bij Blijf Groep, en/of hierbij betrokken is geweest.
2. Blijf Groep: Stichting Blijf Groep, gevestigd te Amsterdam.
3. Veilig Thuis Flevoland: het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Flevoland, onderdeel van Stichting Blijf Groep te Amsterdam.
4. Externe klachtencommissie: de Klachtencommissie Platform Opvanginstellingen Amsterdam (verder: Klachtencommissie POA).
5. Medewerker: persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor, in opdracht van of onder verantwoordelijkheid van Blijf Groep.
6. Klacht: elke uiting van onvrede door een cliënt over een gedraging jegens hem of haar door Blijf Groep of door een medewerker van Blijf Groep. Deze gedraging kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening en op bejegening, die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren.
7. Klager: degene die een klacht heeft.
8. Beklaagde: de medewerker over wie de klacht gaat.
9. Klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie, conform deze regeling, belast is met de afhandeling van en de bemiddeling bij klachten en die verantwoordelijk is voor de procesbegeleiding en de voortgangsbewaking.
10. Cliëntvertrouwenspersoon: de functionaris die de belangen van de cliënt t.a.v. diens rechtspositie behartigt conform de Jeugdwet, art. 2.6, of de Wmo, artikel 4.2.6; in het kader van deze klachtenregeling informeert, adviseert en ondersteunt de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt, desgewenst en conform artikel 3, bij het indienen van en bij de afhandeling van diens klacht.
11. Cliëntenraad: de raad die de algemene belangen van cliënten behartigt en conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen bij Blijf Groep is ingesteld.

### **Artikel 3 Informatie en bijstand**

1. De informatie over deze klachtenregeling wordt zowel schriftelijk als mondeling onder de aandacht gebracht van de cliënten en medewerkers van Blijf Groep en Veilig Thuis Flevoland.

2. Cliënten van Veilig Thuis Flevoland kunnen een beroep doen op de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon van Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Zie de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl) voor meer informatie.
3. Cliënten van Blijf Groep, residentieel en ambulante, kunnen een beroep doen op de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon van Blijf Groep. Zie [www.blijfgroep.nl](http://www.blijfgroep.nl) voor de folder met meer informatie en contactgegevens.
4. Overige cliënten kunnen een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon van de betreffende gemeente.
5. Zowel de klager als de beklagde kunnen zich gedurende alle fasen van de klachtafhandeling laten ondersteunen door een derde. Voor klager kan dit een familielid zijn. Voor beklagde kan dit een collega of leidinggevende zijn.

## **Doelstelling en procedure**

### **Artikel 4 Doelstelling**

De interne klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het bieden van een procedure voor behandeling van klachten van cliënten van Blijf Groep en Veilig Thuis Flevoland;
2. Het - op grond van ontvangen klachten - signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;
3. Het vertalen van deze tekortkomingen in maatregelen ter bevordering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

### **Artikel 5 Procedure: indienen klacht**

1. Een klacht die valt onder deze regeling kan alleen schriftelijk (via het klachtenformulier op de website, per mail, of per post) worden ingediend. Mondeling geuite klachten worden zoveel mogelijk direct opgelost in gesprek met betrokken medewerker(s) en vallen buiten deze regeling.
2. Mocht een klager niet in staat zijn de klacht schriftelijk in te dienen, dan kan een medewerker, de cliëntondersteuner of de cliëntvertrouwenspersoon klager ondersteunen bij het invullen van het klachtformulier of het opstellen van een brief of mail.
3. De klacht kan worden ingediend:
  - a. door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had, of
  - b. door een nabestaande, indien de onder a. bedoelde persoon is overleden.
4. Een klacht die schriftelijk, per e-mail dan wel via de website wordt ingediend moet de volgende gegevens bevatten:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. wanneer de gedraging (ongeveer) heeft plaatsgevonden;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt;
  - d. -indien van toepassing- de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en/of de betreffende locatie of afdeling.
5. Het klachtformulier wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris. Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:
  - a. Via het formulier op de website [www.blijfgroep.nl](http://www.blijfgroep.nl) of [www.veiligthuisflevoland.nl](http://www.veiligthuisflevoland.nl)
  - b. Per e-mail: [klacht@blijfgroep.nl](mailto:klacht@blijfgroep.nl)
  - c. Per post: Blijf Groep, T.a.v. de Klachtenfunctionaris, Postbus 2938, 1000 CX Amsterdam

6. De klager ontvangt een bevestiging van ontvangst van de klacht, met daarin een korte toelichting op de volgende stap.

#### **Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht**

Blijf Groep neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:

1. Een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor Blijf Groep of Veilig Thuis Flevoland werkzaam is.
2. Een klacht die betrekking heeft op een andere instantie; maakt de klager geen bezwaar dan zal Blijf Groep de klacht doorsturen naar de instantie op wie de klacht betrekking heeft.
3. Dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door Blijf Groep wordt of is behandeld volgens deze procedure.
4. Een intrekking van de klacht door klager; de klager kan de klacht intrekken door schriftelijk kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
5. Een gedraging die langer dan drie jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen of de behandeling wordt gestaakt, dan wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.

#### **Artikel 7 Klachtenfunctionaris**

1. De directeur-bestuurder van Blijf Groep stelt de klachtenfunctionaris aan. De klachtenfunctionaris is in dienst van Blijf Groep.
2. Gewaarborgd wordt dat de klachtenfunctionaris zijn functie zelfstandig, onafhankelijk en onpartijdig, onbevooroordeeld, en met inachtneming van de privacy van betrokkenen, kan uitvoeren.
3. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing voor de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en beklagde.
4. De klachtenfunctionaris is belast met de volgende taken:
  - a. informeren en adviseren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. adviseren van medewerkers bij mondeling geuite klachten;
  - c. cliënten wijzen op de mogelijkheid van ondersteuning door de cliëntondersteuner of de cliëntvertrouwenspersoon bij de klachtformulering en -afhandeling;
  - d. begeleiden van klager en beklagde bij het bereiken van een oplossing en/of herstel van de vertrouwensrelatie, zoals nader uitgewerkt in artikel 8 van deze regeling;
  - e. registreren van klachten;
  - f. indien van toepassing, doorverwijzen naar de externe klachtencommissie conform artikel 9.
5. De klachtenfunctionaris heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden:
  - a. vrije toegang tot de locaties van Blijf Groep, daarbij rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen;
  - b. het rechtstreeks inwinnen of doen inwinnen van alle inlichtingen, dan wel het opvragen of inzien van cliëntgegevens en andere bescheiden, voor zover dat geschiedt met gerichte toestemming van de klager en, indien van toepassing, de beklagde, met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
6. Bij onvrede over de klachtafhandeling via de klachtenfunctionaris of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris verwijst de klachtenfunctionaris naar zijn leidinggevende.

## Interne klachtafhandeling

### **Artikel 8 Afhandeling klacht**

1. Blijf Groep neemt klachten binnen vijf werkdagen in behandeling en waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige en onpartijdige wijze wordt afgehandeld.
2. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling indien deze ontvankelijk is verklaard.
3. De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, contact op met de klager om de klachtafhandeling te bespreken en een gesprek te plannen; in dit contact wordt tevens gemeld of de klacht ontvankelijk is en wordt gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon.
4. De klachtafhandeling neemt maximaal zes weken in beslag. Indien Blijf Groep voorziet dat voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, wordt dit voor het verstrijken van de termijn schriftelijk medegedeeld aan de klager. Tevens wordt gemeld binnen welke termijn de klacht dan zal worden afgehandeld. Deze termijn is nooit langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht, tenzij klager instemt met een langere termijn van afhandeling.
5. De inhoud van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris besproken met klager en beklaagde; klachten worden bij voorkeur besproken en opgelost in een bemiddelend gesprek tussen klager en beklaagde. Klager en beklaagde mogen andere personen ter ondersteuning uitnodigen en, indien gewenst, wordt een tolk geregeld.
6. Dit gesprek dient:
  - a. ofwel als bemiddeling;
  - b. ofwel als toelichting op de klacht.
7. Als het gesprek of de bemiddeling tot een oplossing heeft geleid die voor klager acceptabel is, wordt de klachtenprocedure afgerond en gesloten. Als er nog geen oplossing bereikt is, of als een gesprek niet tot de mogelijkheden behoort, zal de klachtenfunctionaris de klacht onderzoeken.
8. Klager en beklaagde ontvangen na afloop van de klachtafhandeling een verslag van Blijf Groep, waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het gesprek of het onderzoek heeft geleid en waarin wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en, zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
9. De klacht en het verslag met afspraken worden in het cliënt registratie systeem bewaard volgens de geldende wettelijke bewaartermijnen, waarbij alleen de klachtenfunctionaris, de direct betrokken medewerker en de cliënt toegang hebben tot de klacht. De toegang tot de klacht kan alleen met toestemming van klager en beklaagde gewijzigd worden.

### **Artikel 9 Doorzending naar de externe klachtencommissie**

Iedere klacht wordt intern afgehandeld (zie artikel 8), behoudens bijzondere gevallen. Als de interne klachtafhandeling niet tot een voor klager acceptabele oplossing heeft geleid, kan de klachtenfunctionaris de klager verwijzen naar de externe klachtencommissie. In bijzondere gevallen kan de klager, met redenen omkleed, direct doorverwezen worden naar de externe klachtencommissie.

## Externe klachtafhandeling

### **Artikel 10 De externe klachtencommissie**

1. De klachten worden behandeld door een onafhankelijke externe klachtencommissie, Klachtencommissie POA.
2. De procedure voor de klachtafhandeling staat beschreven in het Reglement van de klachtencommissie POA (zie: [www.klachtencommissiepoa.nl](http://www.klachtencommissiepoa.nl)).
3. De externe klachtencommissie informeert de klager en Blijf Groep conform het Reglement Klachtencommissie POA over haar oordeel en doet, wanneer de klacht (deels) gegrond is, concrete aanbevelingen aan het adres van Blijf Groep en/of Veilig Thuis Flevoland.
4. De directeur-bestuurder deelt de klager en de externe klachtencommissie conform artikel 10 van het Reglement Klachtencommissie POA binnen vier weken na ontvangst van het oordeel mee of de aanbevelingen aanleiding geven tot het nemen van maatregelen en zo ja, welke.
5. Cliënten van Veilig Thuis Flevoland kunnen zich, indien gewenst, na een uitspraak van de POA wenden tot de gemeentelijke Ombudsman.

## Overige bepalingen

### **Artikel 11 Verslaglegging en openbaarmaking**

1. Blijf Groep bewaart alle klachten in een klachtenoverzicht.
2. Op basis van dit overzicht wordt jaarlijks een verslag opgesteld dat ter vaststelling wordt voorgelegd aan de directeur-bestuurder van Blijf Groep.
3. Het klachtenoverzicht en het verslag bevatten geen informatie die herleidbaar is tot personen.
4. Blijf Groep maakt het verslag, vóór 1 juni van het jaar volgend waarop het verslag betrekking heeft, openbaar.

### **Artikel 12 Geheimhouding**

De klachtenfunctionaris, en andere bij de klachtenprocedure betrokkenen, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 13 Evaluatie**

Blijf Groep evalueert deze klachtenregeling binnen 2 jaar na inwerkingtreding, of vaker indien gewenst of noodzakelijk. Blijf Groep betreft bij iedere wijziging ten minste de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

### **Artikel 14 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019.

Deze regeling wordt aangehaald als "Interne klachtenregeling Blijf Groep en Veilig Thuis Flevoland".

Datum:

Ondertekening: