

# 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.

### **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 (AMHK) Flevoland, onderdeel van Stichting Blijf Groep te Amsterdam.
4. *Externe klachtencommissie*: De Klachtencommissie Platform Opvanginstellingen Amsterdam (verder te noemen 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. Hieronder vallen ook vrijwilligers.
6. *Klacht*: Elke uiting van onvrede door een cliënt over een gedraging jegens hem of haar door Blijf Groep/Veilig Thuis Flevoland of door een medewerker van Blijf Groep/Veilig Thuis Flevoland. Deze gedraging kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening of op de bejegening die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren. Met de term gedraging wordt bedoeld: enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor de cliënt. Een gedraging is ook het nalaten of het expliciet innemen van een standpunt en het nalaten of nemen van een beslissing.
7. *Klager*: Degene die een klacht heeft.
8. *Beklaagde*: De medewerker van Blijf Groep over wie de klacht gaat.
9. *Klachtenfunctionaris*: Degene die binnen de organisatie, conform deze regeling, belast is met de afhandeling van klachten en die conform artikel 8 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 en 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.

12. *Adviseur Kwaliteit en Veiligheid*: Degene die namens Blijf Groep belast is met de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening aan cliënten en de afhandeling van verzoeken en aanbevelingen van de Klachtencommissie POA.

### **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 [www.akj.nl](http://www.akj.nl) voor meer informatie.
3. Cliënten van Blijf Groep, residentieel en ambulant, 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. Klager en beklagde kunnen zich gedurende alle fasen van de klachtafhandeling laten bijstaan door een derde. Voor klager zou dit de cliëntvertrouwenspersoon, een familielid, een bekende, etc. kunnen zijn. Voor beklagde zou dit bijvoorbeeld een collega, de medewerkersvertrouwenspersoon of de leidinggevende kunnen zijn.
6. Indien gewenst, wordt een tolk ingeschakeld.

## 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 bereiken van een oplossing naar tevredenheid van klager;
3. Het - op grond van ontvangen klachten - signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening;
4. 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 kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:
  - a. Via het klachtenformulier op de websites: [www.blijfgroep.nl](http://www.blijfgroep.nl) en [www.veiligthuisflevoland.nl](http://www.veiligthuisflevoland.nl)
  - b. Per e-mail naar: [klacht@blijfgroep.nl](mailto:klacht@blijfgroep.nl)
  - c. Per post naar: Blijf Groep, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Postbus 2938, 1000 CX Amsterdam
2. Mocht een klager niet in staat zijn de klacht zelf (schriftelijk) in te dienen, dan kan klager zich wenden tot een medewerker van Blijf Groep, de cliëntondersteuner of de cliëntvertrouwenspersoon voor ondersteuning bij het invullen van het klachtenformulier en/of het opstellen van de klacht.

3. De klacht kan worden ingediend:
  - a. Door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had;
  - b. Door een nabestaande, indien de onder a. bedoelde persoon is overleden.
4. Een klacht dient de volgende gegevens bevatten:
  - c. De naam en het adres van de klager;
  - d. Wanneer de gedraging (ongeveer) heeft plaatsgevonden;
  - e. Een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt;
  - f. Indien van toepassing, de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en/of de betreffende locatie of afdeling.
5. Bij het indienen van de klacht wordt aan klager gevraagd toestemming te geven aan Blijf Groep voor het vastleggen en verwerken van persoonsgegevens. Zonder deze toestemming kan de klacht niet in behandeling genomen worden. Zie ook artikel 11.
6. Na het indienen van de klacht, ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht, met daarin een korte toelichting op de volgende stap.

#### **Artikel 6 Ontvankelijkheid**

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 of is geweest.
2. Een klacht die betrekking heeft op een andere instantie. In overleg met of op verzoek van de klager zal Blijf Groep de klacht doorsturen naar de instantie op wie de klacht betrekking heeft.
3. Een klacht die betrekking heeft op het algemene beleid van Blijf Groep dan wel Veilig Thuis Flevoland.
4. Dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door Blijf Groep wordt of is behandeld volgens deze procedure.
5. 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.
6. Een gedraging die langer dan drie jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - a. Indien een klacht later wordt ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten, in overleg met klager, om de klacht alsnog in behandeling te nemen.
  - b. De genoemde termijn geldt niet voor jeugdige cliënten (<18 jaar).
7. Een anonieme klacht of een klacht waarvan de klager niet wil dat beklagde over de klacht geïnformeerd wordt.

Indien de klacht niet ontvankelijk verklaard wordt, 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 heeft de volgende taken:
  - a. Informeren en adviseren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. Adviseren van medewerkers bij mondeling geuite ontevredenheid;
  - 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, conform artikel 8;
  - e. Bewaken van de afhandeling van de klacht binnen de vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken in deze klachtenregeling;
  - f. Informeren van klager en beklagde over de voortgang van de afhandeling van de klacht;
  - g. Registreren van klachten en klachtafhandelingen;
  - h. Analyseren, signaleren en adviseren m.b.t. mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg, het klachtenproces en het klachtenbeleid;
  - i. Indien van toepassing, doorverwijzen naar de externe klachtencommissie conform artikel 9.
5. De klachtenfunctionaris heeft een signalerende functie. Komt de klachtenfunctionaris tot het oordeel dat er sprake is van een structureel ernstige situatie én het management is, nadat zij hierover zijn geïnformeerd, niet voornemens adequaat te reageren of maatregelen te nemen om deze ernstige situatie te beëindigen, dan dient de klachtenfunctionaris de betreffende situatie te melden aan de met het toezicht belaste ambtenaar. Klager wordt hierover geïnformeerd. De melding heeft geen invloed op de verdere behandeling van de klacht.
6. 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.

## 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. 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 en gemotiveerd 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 klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig, past hoor en wederhoor toe en probeert in samenspraak met klager en beklaagde, bijvoorbeeld in een bemiddelend gesprek, tot een oplossing te komen.
6. Als de klachtafhandeling tot een oplossing heeft geleid naar tevredenheid van klager, wordt de interne klachtenprocedure afgerond.
7. Klager en beklaagde ontvangen na afloop van de klachtafhandeling een kort verslag. Hierin worden de gesprekspunten weergegeven, met daarin de gemaakte afspraken en de eventuele door Blijf Groep te nemen maatregelen. Tevens wordt vermeld binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd en worden afspraken gemaakt met klager over (de inhoud van) de terugkoppeling, indien klager deze wenst te ontvangen.
8. Het klachtdossier wordt gedurende vijf jaar in het klachtenregistratiesysteem bewaard. Daarna worden de tot de persoon (van klager en beklaagde) herleidbare gegevens vernietigd, tenzij er zwaarwegende redenen zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening om deze langer te bewaren. Bijvoorbeeld bij herhaling van klachten of als er sprake is van andere lopende juridische procedures in dezelfde zaak. Maar ook als het gaat om een klacht die is ingediend door een jeugdige onder de 18 jaar.
  - a. De bewaartermijn wordt met maximaal vijf jaar verlengd.
  - b. De verlenging van de bewaartermijn en de duur van deze verlenging zal per klachtdossier gemotiveerd worden bepaald en, indien mogelijk, aan klager en beklaagde worden meegedeeld. Blijf Groep onderneemt actief twee acties om klager en beklaagde te informeren over de verlenging.
9. Klager kan schriftelijk verzoeken het klachtdossier eerder te vernietigen. In dat geval zal enkel het vernietigingsverzoek gedurende maximaal vijf jaar worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn (zie punt 8) om dit verzoek niet (volledig) te honoreren. De beklaagde wordt hierover geïnformeerd.
10. Klager en beklaagde kunnen te allen tijde om inzage in het klachtdossier vragen.

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

Iedere klacht wordt bij voorkeur intern afgehandeld. Als de interne klachtafhandeling niet tot een voor klager acceptabele oplossing heeft geleid, kan de klachtenfunctionaris de klager verwijzen naar de externe klachtencommissie. Het staat klager te allen tijde vrij om zich rechtstreeks tot de externe klachtencommissie te wenden.

### 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, toegang en openbaarmaking**

1. Blijf Groep bewaart alle klachten in het klachtenregistratiesysteem.
2. De klachtenfunctionaris, de adviseur kwaliteit en veiligheid, de managers en de directeur-bestuurder hebben om de volgende redenen toegang tot de inhoud van klachten:
  - De klachtenfunctionaris is belast met de afhandeling van klachten;
  - De adviseur kwaliteit en veiligheid is belast met het opstellen van het verweerschrift voor de externe klachtencommissie;
  - De manager is verantwoordelijk voor het ondersteunen van medewerkers en voor de inhoud van het verweerschrift voor de externe klachtencommissie;
  - De directeur bestuurder is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van klachten conform de interne klachtenregeling.
3. Jaarlijks wordt een analyse opgesteld die ter vaststelling wordt voorgelegd aan de directeur-bestuurder van Blijf Groep. De analyse bevat geen informatie die herleidbaar is tot personen. Blijf Groep maakt de analyse vóór 1 juni van het jaar, volgend op het jaar waarop de analyse 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 Onvrede over de klachtenfunctionaris**

Indien de klager of de beklaagde niet tevreden is over het functioneren van de klachtenfunctionaris, dan kan hij of zij dit kenbaar maken bij de leidinggevende van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris verstrekt hiertoe desgevraagd de gegevens van de leidinggevende.

### **Artikel 14 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 15 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019.

Deze regeling is geëvalueerd, gewijzigd en opnieuw vastgesteld op 2 november 2020.

Deze regeling is geëvalueerd, gewijzigd en opnieuw vastgesteld ingaande per 15 juni 2023.

Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Blijf Groep en Veilig Thuis Flevoland'.

**Datum:** 12 juni 2023

**Ondertekening:**



Mw. J. Bakker-Blok  
Directeur-bestuurder