

U bent geen cliënt van Blijf Groep, maar u heeft wel te maken (gehad) met Blijf Groep. Hoewel wij ons best doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over onze werkwijze of over een beslissing die wij genomen dan wel nagelaten hebben. Wij willen er binnen onze mogelijkheden alles aan doen om de klacht samen met u op te lossen. Hieronder staat een beschrijving van uw mogelijkheden.



Voor wie is deze informatie bedoeld?

Deze informatie is bedoeld voor externe belanghebbenden die een klacht hebben over Blijf Groep. Een externe belanghebbende is iemand die géén cliënt of medewerker van Blijf Groep is, maar die wel rechtstreeks is getroffen door handelingen, nalaten van handelingen, beslissingen of het niet nemen van beslissingen van een medewerker van Blijf Groep. U bent bijvoorbeeld een (ex-)partner, een familielid of een medewerker van een andere organisatie of bedrijf. Dit informatieblad is dus *niet* bedoeld voor cliënten die opvang of ambulante hulp krijgen of gekregen hebben. Cliënten kunnen gebruik maken van de interne klachtenregeling.



Waarover kunt u als externe belanghebbende klagen?

U kunt alleen klagen over handelingen of beslissingen die u rechtstreeks treffen of getroffen hebben, bijvoorbeeld de houding van een medewerker waar u contact mee had of een besluit over kinderen waar u ouderlijk gezag over heeft. Betreffen de handelingen of de beslissingen een ander, dan mag u het daar niet mee eens zijn, maar u kunt daar niet over klagen. Bent u bijvoorbeeld niet te tevreden over de hulp die wij aan uw (ex-)partner, uw familielid of uw cliënt geboden hebben, dan nemen wij uw klacht niet in behandeling. Uw klacht is dan niet ontvankelijk.

Als wij uw klacht niet in behandeling nemen, ontvangt u hierover schriftelijk bericht, waar mogelijk met een toelichting.



Wat kunt u doen?

U kunt uw klacht sturen naar klacht@blijfgroep.nl. Uw klacht komt dan terecht bij de klachtenfunctionaris.



Wat gebeurt er daarna?

- De klachtenfunctionaris beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is.
- Zo ja, dan stuurt de klachtenfunctionaris uw klacht door naar de betreffende verantwoordelijke. Die zal reageren op uw klacht.
- Zo nee, dan hoort u dat van de klachtenfunctionaris. Die laat weten of en zo ja, welke vervolgstappen eventueel voor u mogelijk zijn.