

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.

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



Wat kunt u doen?

U kunt de volgende stappen zetten:

Stap 1 – In gesprek gaan

De eerste stap die u kunt nemen is om in overleg te gaan met uw contactpersoon van Blijf Groep. Benoem tijdens het gesprek waar uw klacht betrekking op heeft en vraag uw contactpersoon naar de mogelijkheden om uw klacht samen op te lossen.

Stap 2 – Klacht schriftelijk indienen

Heeft u geen contactpersoon of mocht u er niet uitkomen met uw contactpersoon, dan kunt u een klacht indienen via klacht@blijfgroep.nl. Uw klacht komt dan terecht bij de klachtenfunctionaris.

Stap 3 – In gesprek met de leidinggevende

Als wij uw klacht in de behandeling nemen, zal de klachtenfunctionaris uw klacht doorsturen naar de verantwoordelijke medewerker en/of de leidinggevende. De leidinggevende zal met u in gesprek gaan om te onderzoeken of en hoe de klacht opgelost kan worden.