

## **Interne klachtenregeling cliënten Blijf Groep (met uitzondering van Veilig Thuis Flevoland)**

### **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).

### **Artikel 2 Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Blijf Groep; Stichting Blijf Groep (met uitzondering van Veilig Thuis Flevoland), gevestigd te Amsterdam;
2. Externe klachtencommissie: de Klachtencommissie Platform Opvanginstellingen Amsterdam (verder: Klachtencommissie POA);
3. Wmo 2015: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
4. Cliënt: een ieder die contact heeft gehad met of een traject heeft gevolgd, uitgevoerd door Blijf Groep, of hierbij betrokken is geweest (met uitzondering van cliënten van Veilig Thuis Flevoland);
5. Medewerker: een ieder die krachtens arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Blijf Groep alsmede gedetacheerden, stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in opdracht voor Blijf Groep werkzaamheden verrichten;
6. Klacht: uiting van ongenoegen over gedraging(en) van Blijf Groep of van zijn medewerkers;
7. Klager: degene die een klacht indient;
8. Beklaagde: Blijf Groep en/ of de medewerker van Blijf Groep waar over geklaagd wordt;
9. Interne klachtencommissie: de door de directeur-bestuurder aangestelde commissie, bestaande uit drie medewerkers van Blijf Groep: twee maatschappelijk werkers en een medewerker op voordracht van de Cliëntenraad van Blijf Groep;
10. Clientvertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon conform de Jeugdwet, art. 2.6 en Wmo, artikel 4.2.6;
11. Roleigenaar kwaliteit: de medewerker die binnen het team als taak heeft zorg te dragen voor de klachtenafhandeling en de klachtenprocedure;
12. Adviseur Kwaliteit en Veiligheid: de medewerker die als taak heeft betrokken medewerkers bij vragen te adviseren over de klachtenafhandeling;
13. Klachtensecretariaat: de medewerker die als taak heeft de administratieve afhandeling van klachten te verzorgen.

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

1. De informatie over deze klachtenregeling wordt zowel schriftelijk als mondeling onder de aandacht gebracht van de doelgroep van Blijf Groep;
2. Cliënten in de opvang van Blijf Groep die een klacht willen voorleggen, kunnen te allen tijde een beroep doen op de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon van Blijf Groep;
3. De overige cliënten kunnen een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon van de gemeente;
4. Zowel de klager als de medewerker, waarover geklaagd wordt, kunnen zich gedurende alle fasen van de klachtenbehandeling doen bijstaan door een derde, door te melden wie deze persoon is.

## **Eerste fase klachtafhandeling**

### **Artikel 4. Indienen klacht**

1. Een klacht die valt onder deze regeling kan alleen schriftelijk worden ingediend, liefst via het daartoe bestemde klachtformulier. Schriftelijk betekent in dit verband per post of per e-mail. Mondeling geuite klachten worden zoveel mogelijk direct opgelost en vallen buiten deze regeling.
2. Mocht een klager niet in staat zijn de klacht schriftelijk in te dienen, dan kan de klacht mondeling worden geuit bij een medewerker van Blijf Groep. Deze medewerker ondersteunt klager bij het invullen van het klachtformulier.
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. de datum waarop de gedraging 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.
5. Het klachtformulier wordt ingediend bij het klachtensecretariaat of bij een van de medewerkers. In het laatste geval zal de medewerker het klachtformulier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee werkdagen doorgeven aan het klachtensecretariaat op het volgende adres:
  - a. Per e-mail: [klacht@blijfgroep.nl](mailto:klacht@blijfgroep.nl);
  - b. Per post naar:  
Blijf Groep  
T.a.v. Klachtensecretariaat  
Postbus 2938  
1000 CX Amsterdam
6. Het klachtensecretariaat bevestigt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen twee werkdagen de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging staat hoe de klacht verder wordt behandeld en er wordt gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van de cliëntvertrouwenspersoon conform artikel 3 van deze regeling.

#### **Artikel 5. Ontvankelijkheid van de klacht**

Een klacht hoeft niet behandeld te worden indien deze betrekking heeft op een gedraging:

1. die eerder onderwerp is geweest van een klachtenbehandeling volgens deze procedure en waarvoor een voor alle betrokken partijen aantoonbaar goede oplossing is gevonden;
2. die langer dan drie jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6. Behandeling klacht**

1. Een klacht wordt na ontvangst bij het klachtensecretariaat gemeld aan de roleigenaar kwaliteit van het betreffende team.
2. De inhoud van de klacht wordt door de roleigenaar kwaliteit besproken met de beklagde voor aanvullende informatie en reactie.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de roleigenaar kwaliteit zelf, wordt de klacht behandeld door een andere medewerker.
4. Zo snel mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht plant de roleigenaar kwaliteit een gesprek met klager en beklagde.
5. Dit gesprek dient:
  - a. ofwel als bemiddeling;
  - b. ofwel als toelichting op de klacht.

6. Als het gesprek of de bemiddeling tot een oplossing heeft geleid, wordt de klachtenprocedure afgerond en gesloten. Als het gesprek of de bemiddeling door de roleigenaar kwaliteit niet tot een oplossing heeft geleid, zet de roleigenaar kwaliteit de klacht, indien de klager dit wenst, door naar de interne klachtencommissie.
7. Van het gesprek wordt een kort verslag met afspraken gemaakt. Klager en beklagde ontvangen dit verslag voor akkoord.
8. De klacht en het verslag met afspraken worden in het cliënt registratie systeem bewaard volgens geldende wettelijke bewaartermijnen. Dossierinzage is van toepassing.

#### **Artikel 7. Interne klachtencommissie**

1. De directeur-bestuurder van Blijf Groep stelt de leden van de interne klachtencommissie aan. Gewaarborgd wordt dat de leden de functie onafhankelijk kunnen uitvoeren en niet worden benadeeld wegens de wijze waarop zij deze functie uitoefenen.
2. De leden van de interne klachtencommissie worden aangesteld voor een periode van twee jaar. Het is mogelijk één keer herbenoemd te worden met dezelfde periode.
3. De leden van de interne klachtencommissie zijn in dienst bij Blijf Groep. In bijzondere gevallen kan de directeur-bestuurder afwijken van dit principe, met dien verstande dat in dat geval geen herbenoeming mogelijk is.
4. De interne klachtencommissie is belast met de volgende taken:
  - a. de registratie, de behandeling en de advisering over klachten;
  - b. de opvang van en bemiddeling bij klachten, zoals nader uitgewerkt in artikel 8 van deze regeling;
  - c. het doorverwijzen indien de klager dit wenst naar de externe klachtencommissie en zo nodig ondersteuning bieden bij het indienen van de klacht bij deze externe klachtencommissie.
5. Indien de klacht betrekking heeft op één van de leden van de interne klachtencommissie wordt de klacht behandeld zonder het lid waarop de klacht betrekking heeft.
6. Bij de behandeling van de klacht is de interne klachtencommissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen, dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, 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.

#### **Artikel 8. Werkwijze van de interne klachtencommissie en doorzending naar de externe klachtencommissie**

1. Klachten die niet of onvoldoende naar tevredenheid conform artikel 6 afgehandeld kunnen worden, worden aan de interne klachtencommissie ter bemiddeling voorgelegd. In bijzondere gevallen kan de interne klachtencommissie de klacht direct doorverwijzen naar de externe klachtencommissie. De klachtencommissie stelt de klager hiervan op de hoogte.
2. De klachtbehandeling door de interne klachtencommissie neemt vanaf het moment van ontvangst van de klacht maximaal zes weken in beslag.
3. Het klachtensecretariaat nodig namens de interne klachtencommissie de klager en de beklagde uit voor een zitting om de klacht te bespreken. De klager mag iemand ter ondersteuning uitnodigen (een derde of cliëntvertrouwenspersoon) en indien gewenst wordt een tolk geregeld.
4. De interne klachtencommissie maakt notities tijdens de zitting voor eigen gebruik teneinde daarmee tot schriftelijke uitspraak te komen. Deze notities worden direct vernietigd en zijn niet ter inzage voor klager of beklagde.
5. Als de bemiddeling ter zitting tot het oplossen van de klacht heeft geleid wordt het advies van de interne klachtencommissie doorgegeven aan de betreffende roleigenaar kwaliteit en/of leidinggevende. Het advies waarmee de klacht is opgelost, wordt zo spoedig mogelijk uitgevoerd.

6. Als de bemiddeling door de interne klachtencommissie niet tot een oplossing heeft geleid, verwijst de interne klachtencommissie de klager, indien de klager dit wenst, door naar de externe klachtencommissie en biedt ondersteuning aan bij het doorzetten.
7. Het klachtdossier, bestaande uit de klacht, het verslag of afspraken en de uitslag van de interne klachtencommissie worden in het cliënt registratie systeem bewaard volgens geldende wettelijke bewaartermijnen. Dossierinzage is van toepassing.

## **Tweede fase klachtafhandeling**

### **Artikel 8. 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.
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.

### **Artikel 9. Verslaglegging en openbaarmaking**

1. Blijf Groep bewaart alle klachten in een klachtenoverzicht;
2. De Adviseur Kwaliteit en Veiligheid stelt op basis van dit overzicht jaarlijks een verslag op 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 10. Geheimhouding**

Het klachtensecretariaat, de roleigenaar kwaliteit, de leden van de interne klachtencommissie, de Adviseur Kwaliteit en Veiligheid en andere bij de klachtprocedure 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.

## **Slotbepaling**

### **Artikel 11. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 11 april 2018.

Deze regeling wordt aangehaald als "Interne klachtenregeling cliënten Blijf Groep".

Amsterdam, 11 april 2018



Mevr. J. Bakker-Blok  
Directeur-bestuurder