

Klachtenregeling



Wat te doen bij
klachten?

Overal waar gewerkt wordt, kunnen dingen minder goed of fout gaan. Als u niet tevreden bent, horen wij dat graag. Dat geeft ons de kans er iets aan te doen.

U kunt ontevreden zijn over verschillende zaken:

- de manier waarop de medewerker met u omgaat,
- de manier waarop beslissingen worden genomen,
- informatie die u (niet) krijgt, of
- als u zich op een andere manier niet fatsoenlijk behandeld voelt,

Veel klachten kunnen worden opgelost in een gesprek. Bespreek uw onvrede daarom eerst rechtstreeks met de betrokken medewerker of een collega. Wilt u geen gesprek aangaan? Of komt u in het gesprek niet tot een oplossing? Of bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Hoe dien ik een klacht in?

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

- het klachtenformulier invullen (zie ook www.blijfgroep.nl, of www.veiligthuis-flevoland.nl);
- per mail naar klacht@blijfgroep.nl;
- of per post naar: Blijf Groep, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Postbus 2938, 1000 CX Amsterdam.

In uw mail of brief zet u:

- uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en de datum,
- uw relatie tot Blijf Groep (bijv. cliënt, partner van cliënt, particulier, professioneel),
- waar de klacht over gaat
- en de betreffende locatie of afdeling van Blijf Groep (bijv. Alkmaar, Amsterdam, Flevoland - Gooi en Vechtstreek (Almere), Haarlem, Zaanstreek, Veilig Thuis Flevoland).

Bent u niet tevreden met de oplossing?
Dan kunt u een officiële klacht
indienen bij de klachtenfunctionaris.

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Wat doet Blijf Groep met uw klacht?

Wij nemen uw klacht zeer serieus. Daarom hanteren wij een interne klachtenprocedure. Als u een klacht indient, neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen contact met u op. Deze probeert zo snel mogelijk met u samen tot een bevredigende oplossing te komen door de klacht met u en de betrokken medewerker te bespreken, bij voorkeur in een persoonlijk gesprek.

Door het indienen van een klacht helpt u Blijf Groep om de hulpverlening te verbeteren. Blijf Groep registreert daarom alle klachten. We gaan daarbij vertrouwelijk om met de gegevens om uw privacy te beschermen.

Klachtendossier

Het klachtendossier wordt gedurende vijf jaar na afronding van de klacht bewaard.

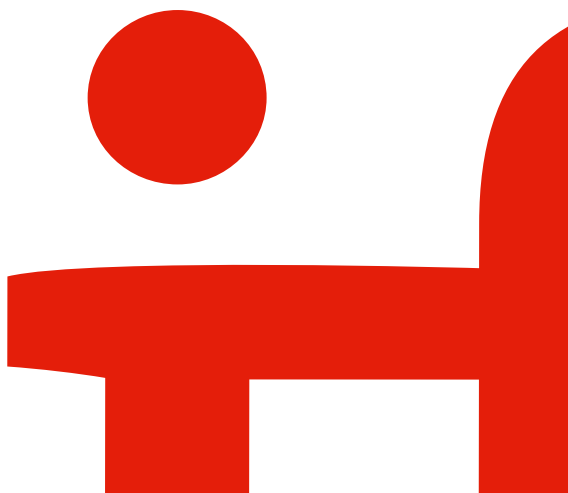
Daarna wordt dit vernietigd, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om het dossier langer te bewaren.

Wilt u het dossier inzien of een afschrift ontvangen, dan kan dat. Dit is op te vragen via klacht@blijfgroep.nl.

Meer informatie over het bewaren van uw gegevens en uw rechten, kunt u vinden in de Privacyverklaring op www.blijfgroep.nl.

Ondersteuning bij het indienen van een klacht

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden. Cliënten van Blijf Groep kunnen bij het indienen van een klacht ondersteuning vragen aan de cliëntvertrouwenspersoon. Cliënten van Veilig Thuis Flevoland kunnen ondersteuning vragen aan de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ; zie ook www.akj.nl).



Niet opgelost?

Als het niet gelukt is met u een bevredigende oplossing te vinden voor uw klacht, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie POA: www.klachtencommissiepoa.nl. Uiteraard staat het u vrij om de externe klachtencommissie direct te benaderen, maar de voorkeur gaat er naar uit om eerst samen met ons te proberen tot een oplossing te komen. De cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen met het opstellen van de klacht voor de externe klachtencommissie en kan u desgewenst gedurende het klachttraject bijstaan.

De complete klachtenregeling kunt u vinden op de website of telefonisch opvragen via een medewerker.

Blijf Groep
Postbus 2938
1000 CX Amsterdam
088 234 24 50

www.blijfgroep.nl
Volg ons op social media



Over Blijf Groep

Blijf Groep helpt om huiselijk geweld te stoppen. Wij bieden hulp aan alle betrokkenen: slachtoffers, kinderen, getuigen en plegers. Blijf Groep biedt zowel ambulante hulpverlening als crisisopvang en begeleid wonen. Ook heeft Blijf Groep een uitgebreid groepsaanbod, zoals En nu ik..! en Je bent niet de enige. Blijf Groep heeft vestigingen in Noord Holland en Flevoland. Ook Veilig Thuis Flevoland is onderdeel van Blijf Groep.

www.blijfgroep.nl