

## Klachtenregeling Veilig Thuis Flevoland

### **Voor wie is deze klachtenregeling?**

Deze klachtenregeling is bedoeld voor personen met wie Veilig Thuis Flevoland (VTF) directe bemoeienis heeft of heeft gehad (we noemen deze personen de directbetrokkenen) en die een klacht over een gedraging van VTF of een medewerker van VTF willen indienen. Klachten helpen VTF om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verbeteren en ook om de relatie tussen VTF en de directbetrokkene(n) te herstellen en/of te verbeteren. We kunnen een klacht alleen in behandeling nemen als deze voldoet aan de eisen in artikel 6. Het indienen van een klacht maakt niet dat VTF haar (overige) werkzaamheden in het betreffende dossier stil legt.

### **Onafhankelijke klachtbehandeling**

De directeur is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige en onpartijdige wijze wordt afgehandeld. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft en daarom onafhankelijk. De klachtenfunctionaris heeft de vrijheid om zijn/haar werkzaamheden te verrichten zonder inmenging van Blijf Groep of VTF.

### **Vóór u een klacht indient**

Als u een directbetrokkene bent en een klacht wil indienen, willen we eerst samen proberen tot een oplossing te komen. VTF verwacht daarom van directbetrokkenen dat zij eerst hun onvrede rechtstreeks bespreken met de betrokken medewerker of contactpersoon van VTF. Zij kunnen hierbij (gratis) ondersteuning vragen van een vertrouwenspersoon van JeugdStem of een zelf gekozen vertrouwenspersoon. Dit leidt in veel gevallen tot een snelle oplossing.

Als er geen oplossing wordt bereikt, kan de klacht ingediend worden bij de klachtenfunctionaris, die helpt bij de bemiddeling. Als deze bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klacht ingediend worden bij de onafhankelijke externe klachtencommissie. De klacht mag ook rechtstreeks bij de klachtencommissie ingediend worden.

### **Klachten van andere belanghebbenden**

Deze klachtenregeling is alleen voor directbetrokkenen. Andere belanghebbenden (zoals een familielid van een directbetrokkene, een melder, een adviesvrager of een medewerker van een andere organisatie) die een klacht hebben over VTF, kunnen alleen een klacht indienen over een gedraging of bejegening van VTF die zij zelf persoonlijk meegemaakt hebben, niet over een gedraging jegens een directbetrokkene. Meer informatie hierover staat op de website van VTF.

## Artikel 1 Wettelijke grondslag

Deze klachtenregeling is in overeenstemming met de bepalingen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015, artikel 4.2.6 tot en met 4.2.11).

## Artikel 2 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **VTF:** Veilig Thuis Flevoland, onderdeel van Stichting Blijf Groep Amsterdam (verder te noemen Blijf Groep).
2. **Medewerker:** een persoon die werkt voor, in opdracht van of onder verantwoordelijkheid van Blijf Groep. Hieronder vallen ook stagiaires, uitzendkrachten en vrijwilligers.
3. **Directbetrokkene:** een persoon die naar aanleiding van een melding van (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling bij VTF bekend is en (vermoedelijk) huiselijk geweld en/of kindermishandeling begaat of ondergaat, of een persoon die tot het huishouden of gezin behoort, voor zover VTF directe bemoeienis met diegene heeft gehad.
4. **Klacht:** een uiting van onvrede van of namens een directbetrokkene over een gedraging (behandeling of bejegening) van VTF of een medewerker van VTF.
5. **Gedraging:** iets wat een medewerker van VTF doet, of juist niet doet, en wat gevolgen heeft voor de klager.
6. **Klager:** de directbetrokkene of degene die namens de directbetrokkene een klacht indient (diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaande indien de directbetrokkene is overleden).
7. **Gemachtigde:** iemand aan wie de directbetrokkene toestemming heeft gegeven om namens hem of haar de klacht in te dienen en/of het woord te doen.
8. **Beklaagde:** de medewerker van VTF over wie de klacht gaat.
9. **Klachtenfunctionaris:** de persoon die, in dienst van Blijf Groep, de klachten over VTF onafhankelijk behandelt zoals beschreven in artikel 8.
10. **Vertrouwenspersoon JeugdStem:** een neutrale persoon die de directbetrokkene kan helpen met de klacht, zoals beschreven in artikel 4, en die bij alle gesprekken aanwezig mag zijn als de directbetrokkene dat wil.
11. **Externe klachtencommissie:** de onafhankelijke Klachtencommissie van het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (verder te noemen Klachtencommissie POA).

## Artikel 3 Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is de bemiddelaar bij de behandeling van klachten. De klachtenfunctionaris probeert samen met klager en beklagde op informele wijze een oplossing te vinden en/of de relatie tussen klager en beklagde te herstellen. Ook is de klachtenfunctionaris het aanspreekpunt voor klager en beklagde tijdens de behandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. Biedt bemiddeling en begeleidt klager en beklagde bij het bereiken van een oplossing;
  - b. Wijst klager en beklagde op de mogelijkheid van een vertrouwenspersoon;

- c. Bewaakt de termijnen van de klachtbehandeling;
  - d. Informeert klager en beklaagde over de voortgang;
  - e. Registreert de klacht en de afhandeling;
  - f. Verwijst indien nodig naar de externe klachtencommissie;
  - g. Gaat zorgvuldig om met de privacy van klager en beklaagde en heeft alleen toegang tot persoonsgegevens met uitdrukkelijke toestemming van klager en/of beklaagde.
  - h. Signaleert en adviseert over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van de dienstverlening en de klachtenprocedure;
  - i. Signaleert structureel ernstige situaties en meldt deze bij de directeur en/of bij de met het toezicht belaste ambtenaar van de gemeente.
3. De directeur stelt de klachtenfunctionaris aan. De klachtenfunctionaris is in dienst van Blijf Groep. Blijf Groep waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn/haar functie onafhankelijk en onpartijdig kan uitvoeren.

#### Artikel 4 Vertrouwenspersoon

1. De klager en de betrokken medewerker(s) kunnen tijdens de klachtenprocedure ondersteuning vragen van iemand die ze vertrouwen.
2. De klager kan zich laten ondersteunen door een eigen gekozen vertrouwenspersoon (bijvoorbeeld een familielid of een kennis) of door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van JeugdStem. Deze kan helpen met het opschrijven van de klacht en/of aanwezig zijn bij een klachtgesprek. Op de website van [JeugdStem](#) staat meer informatie. De hulp van JeugdStem is gratis voor de klager.
3. De betrokken medewerker kan zich laten ondersteunen door bijvoorbeeld een collega, een leidinggevende of de vertrouwenspersoon voor medewerkers.

#### Artikel 5 Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht bij alle klachten die hij of zij te horen krijgt. Dat betekent dat de klachtenfunctionaris met niemand anders over de klacht mag praten, behalve met de klager, de betrokken medewerker en zijn of haar leidinggevende, de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie.
2. Als de klachtenfunctionaris stopt met zijn of haar werk, geldt nog steeds een geheimhoudingsplicht.
3. De geheimhoudingsplicht geldt verder voor iedereen die bij de klacht betrokken wordt in de klachtbehandeling (medewerkers van VTF en leden van de Klachtencommissie).

#### Artikel 6 Wanneer kan een klacht in behandeling worden genomen?

Na ontvangst van de klacht wordt de ontvankelijkheid van de klacht beoordeeld. VTF neemt een klacht alleen in behandeling als:

1. De klacht gaat over de hulpverlening of het gedrag van een medewerker van VTF. Als de klacht over een andere instantie gaat, zal VTF de klacht in overleg met de klager doorsturen naar die instantie.

2. De klacht gaat over iets dat 18 maanden of korter geleden gebeurd is. Als de klager de klacht later indient, dan bepaalt de klachtenfunctionaris of de klacht in behandeling wordt genomen. De genoemde termijn geldt niet voor jeugdigen (<18 jaar).
3. Er niet eerder een klacht is ingediend over dezelfde gebeurtenis(sen) door de klager en die volgens deze klachtenregeling al behandeld is.
4. Als de klacht in het Nederlands of Engels geschreven is en de volgende gegevens bevat:
  - a. De naam en de contactgegevens van de klager (anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen);
  - b. De gebeurtenis of het gedrag waar de klacht over gaat;
  - c. Wanneer de gebeurtenis of gedraging (ongeveer) heeft plaatsgevonden;
  - d. De naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
5. Als de klager bij het indienen van de klacht toestemming geeft aan Blijf Groep voor het vastleggen en verwerken van persoonsgegevens. Zonder deze toestemming kan de klacht niet in behandeling genomen worden.
6. Klachten over het algemene beleid van VTF of Blijf Groep en/of klachten die bedoeld zijn om juridische conflicten of schadeclaims op te lossen, worden niet in behandeling genomen. Hiervoor is deze klachtenregeling niet bedoeld.
7. Als de klacht niet in behandeling genomen kan worden, ontvangt de klager hierover schriftelijk bericht, waar mogelijk met een uitleg erbij.

## Artikel 7 Hoe kan een klacht ingediend worden?

1. De klacht kan worden ingediend door:
  - a. De directbetrokkene op wie de gedraging betrekking had (de klager);
  - b. Een door de klager gemachtigd persoon;
  - c. Door een nabestaande als de klager overleden is;
  - d. Door een gezaghebbende ouder of wettelijk vertegenwoordiger als klager minderjarig is. Vanaf de leeftijd van 16 jaar is er toestemming van de minderjarige nodig.

Als namens de directbetrokkene wordt geklaagd door een gemachtigde, dan is een schriftelijke machtiging van de directbetrokkene nodig.

2. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:
  - a. Via het klachtenformulier op de website: [Klachtenformulier](#)
  - b. Per e-mail: [klacht@blijfgroep.nl](mailto:klacht@blijfgroep.nl)
  - c. Per post: Veilig Thuis Flevoland, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Postbus 2938, 1000 CX Amsterdam
3. Als een klager niet in staat is de klacht zelf (schriftelijk) in te dienen, dan kan klager hulp vragen aan een medewerker van VTF of aan een vertrouwenspersoon van JeugdStem. Deze kunnen helpen bij het invullen van het klachtenformulier en/of het opstellen van de klacht. Zie ook artikel 4.
4. Na het indienen van de klacht, ontvangt de klager een ontvangstbevestiging met een korte toelichting op de volgende stap.

5. De klager mag altijd de klacht weer intrekken (mondeling of schriftelijk). Als de klager dit doet, stopt de behandeling van de klacht. Dit wordt schriftelijk bevestigd door de klachtenfunctionaris.
6. Als een klacht is ingediend door een minderjarige, zal rekening gehouden worden met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. Zo nodig kan op onderdelen van deze regeling afgeweken worden, mits de belangen van klager en de betrokken medewerker daardoor niet worden geschaad. Dit gebeurt in overleg met alle betrokkenen bij de klacht (zoals de jeugdige, diens vertegenwoordiger(s) en de betrokken medewerker(s)). Als er wordt afgeweken van deze regeling zal dit gemotiveerd opgeschreven worden in het klachtdossier. De betrokkenen worden hier schriftelijk over geïnformeerd.

## Artikel 8 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

1. Als de klager de klacht indient, start de klachtenprocedure. De klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris duurt maximaal zes weken. Deze termijn kan zo nodig met vier weken worden verlengd.
2. De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk (binnen vijf werkdagen) contact op met de klager om de klacht en de klachtbehandeling te bespreken:
  - a. De klachtenfunctionaris bespreekt en verheldert de klacht met klager;
  - b. De klachtenfunctionaris bespreekt of de klacht aan de eisen voldoet en in behandeling genomen kan worden (zie artikel 6);
  - c. De klachtenfunctionaris legt uit wat de mogelijkheden zijn en vraagt of klager hiervoor open staat.
3. De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe en onderzoekt in samenspraak met klager en beklaagde of de klacht, bij voorkeur in een bemiddelend gesprek, opgelost kan worden. Als de klager geen bemiddeling wil door de klachtenfunctionaris, dan hoeft dat niet. De klager mag dan de klacht direct voorleggen aan de externe klachtencommissie.
4. Als een bemiddelend gesprek plaatsgevonden heeft, stuurt de klachtenfunctionaris na afloop een kort verslag naar klager en beklaagde met daarin de gemaakte afspraken.
5. Als klager voorkeur heeft voor een schriftelijke reactie van VTF, zal de klachtenfunctionaris aan de medewerker vragen een reactie op te stellen. Daarna stuurt de klachtenfunctionaris de reactie naar klager.
6. Na de bemiddeling of de schriftelijke reactie sluit de klachtenfunctionaris de klachtbehandeling af. De klachtbehandeling wordt ook afgesloten als de klager na twee herinneringen niet meer reageert op voorstellen en verzoeken van de klachtenfunctionaris. Klager ontvangt schriftelijk bericht over de afsluiting.
7. Als het nodig is, wordt bij de behandeling van de klacht een tolk ingeschakeld. Dit is gratis voor de klager.

## Artikel 9 Externe klachtencommissie

1. Blijf Groep (inclusief VTF) is aangesloten bij het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA) en maakt gebruik van de onafhankelijke Klachtencommissie van het POA.

2. Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de Klachtencommissie POA. De klager mag de klacht ook rechtstreeks bij de Klachtencommissie POA indienen.
3. De procedure voor de klachtbehandeling door de Klachtencommissie POA commissie staat beschreven in hun reglement. In het kort is de procedure als volgt:
  - a. De commissie neemt kennis van de klacht;
  - b. De commissie vraagt VTF om een schriftelijke reactie op de klacht;
  - c. De commissie vraagt klager te reageren op de reactie van VTF;
  - d. De commissie beoordeelt of een mondelinge behandeling (hoorzitting) nodig is;
  - e. Zo ja, dan nodigt de commissie beide partijen uit;
  - f. De commissie doet een uitspraak over de klacht.
4. De klachtencommissie informeert de klager en VTF over haar oordeel en doet, wanneer de klacht (deels) gegrond is, concrete aanbevelingen aan VTF.
5. De directeur van Blijf Groep laat binnen vier weken aan de klachtencommissie en aan klager weten of de aanbevelingen leiden tot het nemen van maatregelen en zo ja, welke.
6. Meer informatie over de werkwijze staat op de [website](#) van de Klachtencommissie POA.

## Artikel 10 Nationale Ombudsman en Kinderombudsman

1. Directbetrokkenen kunnen hun klacht ook bij de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman indienen.
2. Dit kan rechtstreeks. Het is niet verplicht om eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen en/of de klacht eerst in te dienen bij de Klachtencommissie POA.

## Artikel 11 Klachten over klachtenfunctionaris, leidinggevende of directeur

1. Klachten over de klachtenfunctionaris of over een leidinggevende worden direct ter bemiddeling voorgelegd aan de directeur.
2. Klachten over de directeur worden direct voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

## Artikel 12 Bekendmaking klachtenregeling

1. De directeur brengt deze klachtenregeling onder de aandacht bij de betrokken personen.
2. Directbetrokkenen krijgen de folder en/of kunnen de klachtenregeling bekijken op de website van VTF op de pagina [Klachtenregeling](#).
3. Medewerkers kunnen de klachtenregeling bekijken op het intranet van Blijf Groep.

## Artikel 13 Archivering, inzage en openbaarmaking

1. Blijf Groep bewaart het klachtdossier vijf jaar in het klachtenregistratiesysteem. Daarna wordt het klachtdossier vernietigd.
2. De bewaartermijn kan verlengd worden als er zwaarwegende redenen zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening om deze langer te bewaren. De verlenging van de bewaartermijn wordt altijd overwogen als de klacht is ingediend door een jeugdige onder de 18 jaar. De jeugdige moet de

mogelijkheid hebben gehad om van het recht op inzage van het klachtdossier gebruik te maken. De verlenging van de bewaartermijn en de duur van de verlenging zal per klachtdossier bekeken worden en, indien mogelijk, aan klager en beklaagde worden meegedeeld.

3. Klager en beklaagde kunnen om inzage in het klachtdossier vragen. Bij het verlenen van inzage wordt rekening gehouden met de privacy van alle betrokkenen.
4. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van directbetrokkenen bewaard.
5. Blijf Groep maakt ieder jaar een openbaar jaarverslag waarin het volgende staat:
  - a. Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
  - b. Een overzicht waarin staat hoeveel klachten zijn behandeld en wat voor soort klachten dit waren;
  - c. Een samenvatting van de aanbevelingen en de adviezen van klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie en wat voor soort maatregelen er zijn genomen.

#### Artikel 14 Evaluatie en aanpassing

1. Deze klachtenregeling wordt elke twee jaar geëvalueerd, of vaker als dit wenselijk is, en aangepast als het nodig is.
2. De regeling wordt vastgesteld door de directeur nadat deze hierover advies heeft gevraagd aan de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad van Blijf Groep.
3. De regeling is voor het laatst geëvalueerd, aangepast en opnieuw vastgesteld op 1 januari 2026.
4. In 2028 zal de regeling opnieuw geëvalueerd en vastgesteld worden.

**Datum:** 1 januari 2026

**Ondertekening:**



Mw. J. Bakker-Blok  
Directeur-bestuurder