

Klachtenreglement

Atlas Jeugdhulp B.V.



Inleiding

Atlas Jeugdhulp is aanbieder van Jeugd GGZ en intensieve ambulante gezinsbegeleiding. Atlas Jeugdhulp biedt binnen de Jeugd GGZ psychologische zorg aan kinderen en jongeren van 4 tot 18 jaar met psychische problemen of psychiatrische stoornissen. Atlas Jeugdhulp biedt binnen de Intensieve Gezinsbegeleiding opvoedondersteuning in de thuissituatie in de vorm van Intensieve Ambulante Gezinsbegeleiding (IAG) aan gezinnen met kinderen in de leeftijd tot 18 jaar.

Atlas Jeugdhulp streeft naar een hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. Desondanks realiseert Atlas Jeugdhulp zich dat er situaties zijn waarin cliënten dat niet zijn en dat kenbaar willen maken. Een cliënt kan een klacht bespreken met de medewerker, klachtenfunctionaris, leidinggevende van de betreffende medewerker of met de cliëntvertrouwenspersoon. De klacht kan ook ingediend worden bij de klachtencommissie van Atlas Jeugdhulp. Bij het ervaren van onvrede, is het in eerste instantie het prettigst als cliënt samen met de betrokken medewerker probeert de onvrede te bespreken om tot een oplossing te komen. Veelal biedt dit de oplossing. Indien dat niet het geval is, kan de cliënt uiteraard een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Atlas Jeugdhulp.

Dit klachtenreglement heeft tot doel dat de cliënt op juiste wijze zijn klacht kan indienen en gehoord wordt. Ook wordt de kwaliteit van de hulpverlener door Atlas Jeugdhulp daarmee bevorderd.

Huis ter Heide, 18 april 2019

Artikel 1 Begripsbepaling

- *Atlas Jeugdhulp*: Organisatie voor Jeugd GGZ en intensieve ambulante gezinsbegeleiding. De instelling en/of haar medewerkers.

- *Beklaagde*: De binnen de instelling werkzame persoon, waaronder naast medewerkers in loondienst, ook stagiaires en vrijwilligers verstaan worden, tegen wiens gedraging de klacht is gericht. In dit reglement wordt de werkzame persoon, "Medewerker" genoemd.

- *Cliënt*: een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie Atlas jeugdhulp verleent of heeft verleend.

- *Cliëntenraad*: de door Atlas ingestelde raad, die de belangen van cliënten van Atlas behartigt.

- *Geschillencommissie*: een erkende externe geschilleninstantie waar Atlas bij aangesloten is.

- *Klacht*: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Atlas of door een persoon die voor Atlas werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;

- *Klachtbehandeling*: Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan Atlas over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

- *Klachtencommissie*: De klachtencommissie van Atlas.

- *Klachtenfunctionaris*: De persoon die door Atlas als zodanig is benoemd en die als taak de opvang van en bemiddeling bij klachten van cliënten heeft.

- *Klager*: de persoon die de klacht kan door of namens een cliënt ingediend worden. Bij jeugdigen t/m 12 jaar dienen ouders/verzorgers pleegouder of voogd de klacht in. De cliënt kan ook vertegenwoordigers aanwijzen die namens hem een klacht kunnen indienen. Ook nabestaanden van een cliënt kunnen een klacht indienen.

- *Medewerker(s)*: De binnen de instelling werkzame persoon, waaronder naast medewerkers in loondienst, ook stagiaires en vrijwilligers verstaan worden, tegen wiens gedraging de klacht is gericht. In dit reglement wordt de werkzame persoon ook "beklaagde" genoemd.

- *Vertrouwenspersoon*: de onafhankelijk persoon van Atlas die cliënt zal bijstaan tijdens de klachtenbehandeling.

- *Zittingscommissie*: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.

Artikel 2. Het indienen van een klacht

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is en/of diens leidinggevende;
- b. de vertrouwenspersoon
- c. de klachtenfunctionaris
- d. de klachtencommissie
- e. de geschillencommissie

Artikel 3. De medewerker en/of diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt de klager in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken de klager zo nodig attent op de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van de klager in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien de klager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden klagers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van de klager in het team dat de zorg aan de klager levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4. De vertrouwenspersoon

1. Atlas draagt er zorg voor dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is.
2. De vertrouwenspersoon kan de klager bijstaan bij zijn klacht, maar neemt niet diens verantwoordelijkheid over. De vertrouwenspersoon kan met schriftelijk toestemming van de klager het woord voeren, indien hier door de klachtencommissie om verzoekt.
3. De directie draagt er zorg voor dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Artikel 5. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet werkzaam bij Atlas.
2. De klachtenfunctionaris bemiddelt in de klachtenbehandeling en betracht vertrouwelijkheid ten aanzien van al hetgeen hem uit hoofde van zijn functie bekend wordt.
3. De klachtenfunctionaris biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij hij de bevoegdheid heeft onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht. Bij dit onderzoek kan de klachtenfunctionaris de klager verzoeken toestemming te geven om

informatie over de klager, waaronder gegevens uit het dossier van de klager welke relevant zijn voor de klacht.

4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een vlotte afhandeling van de klachtenopvang en voor bemiddeling binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klacht.
5. Indien gewenst door klager, kan de klachtenfunctionaris de klacht doorverwijzen naar de klachtencommissie.
6. Indien gewenst door de klager, ondersteunt de klachtenfunctionaris hem bij het indienen of behandelen van een klacht bij de klachtencommissie.

Artikel 6. De klachtencommissie

1. De klacht wordt eerst besproken tussen klager en beklagde om alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht. Bij dit onderzoek kan de klachtencommissie de klager verzoeken toestemming te geven om informatie over de klager, waaronder gegevens uit het dossier van de klager welke relevant zijn voor de klacht.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie stelt de beklagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de beklagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
5. Zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de klacht en geeft zij advies aan de directie over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door de klager.
3. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

Artikel 8 Werkwijze bij de behandeling van een klacht door de klachtencommissie

1. Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijk klacht wordt de klager door de klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd over de te volgen procedure. In dit bericht zijn minimaal opgenomen: Een korte omschrijving van de klacht, data die betrekking hebben op deze klacht en het feit of de klacht in behandeling wordt genomen.
2. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat zal zij de klager in de gelegenheid stellen meer duidelijkheid te verschaffen.
3. De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de directie, met het verzoek om hier binnen vier weken op te reageren

Artikel 9 Termijn van de behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de directie. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 10 Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren betreffende de door Atlas te nemen maatregelen.
2. Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door Atlas en daarvan melding maken bij de directie van Atlas.
3. Evalueren van de klachtafhandeling en de genomen maatregelen na afronding van de klacht.
4. Het opstellen van een verslag.
5. De klachtenregeling is kostenloos voor de klager.
6. Zowel klager als beklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
7. Zowel klager als beklaagde hebben recht op inzage van alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken.
8. Persoonlijke gegevens over de klager en beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en gerigstreed.
9. Atlas draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten; de aard van de klachten; alsmede de getroffen maatregelen.
10. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 11 Bevoegdheden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als nodig en de bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
3. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
4. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

7. De klachtencommissie kan gebruik maken van de volgende mogelijkheden tot het inwinnen van informatie inzake de door klager ingediende klacht:
 - a. Het oproepen en horen van de personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
 - b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van stukken die betrekking hebben op derden.
 - c. Het zelfstandig doen van een poging om (alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan) de relatie tussen klager en beklaagde te herstellen.
8. Zowel klager als beklaagde kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor
9. Het inschakelen van deskundigen.

Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 13 Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter. Ze worden benoemd door de directie van Atlas.
2. De leden van de klachtencommissie zijn niet direct betrokken bij de klacht

Artikel 14 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De klager en de beklaagde worden binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de zittingscommissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 15 Wraking

1. Zowel de klager als de beklagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht. In geval van honorering zal diens plaatsvervanger in zijn/haar plaats treden.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de beklagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.
4. Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de klachtenprocedure.

Artikel 16 Termijnen

1. De klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, aan de klager en de beklagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
2. De klachtencommissie deelt aan de klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zijn Atlas Jeugdhulp BV heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
3. Beklaagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
4. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
5. Als de beklagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Artikel 17 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de beklagde;

- c. de directie van Atlas.

Artikel 18. Stopzetting procedure

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geeignende externe organisatie.
3. Als de klacht door een externe organisatie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
4. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde.

Artikel 19 Cliëntenraad

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, zal de cliëntenraad betrokken worden bij de advisering zoals omschreven in artikel 8 van onderhavig klachtenreglement.

Artikel 20 Bekendmaking

Atlas draagt zorg voor de bekendmaking van dit klachtenreglement.

Artikel 21 Inwerkingtreding

De klachtenregeling treedt in werking op 11 oktober 2018 en is herzien in april 2019.

Artikel 22 Rechten van de cliënt

Op dit klachtenreglement is het privacyreglement van Atlas van toepassing voor wat betreft de verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie, met betrekking tot een ingediende klacht.

Artikel 23 Bewaartermijn klachten

1. Klachten die conform dit klachtenreglement worden behandeld, geldt een bewaartermijn van 2 jaar, te rekenen vanaf het moment van afhandeling van de klacht.
2. Indien een klacht ziet op de medische inhoud van de behandeling door Atlas aan de cliënt, geldt er een bewaartermijn van in beginsel 15 jaar, te rekenen vanaf het moment van afhandeling van de klacht. Dit termijn wordt verlengd, indien langer bewaren uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.
3. Indien de bewaartermijn is verstreken, worden de klachten binnen een termijn van één jaar geanonimiseerd of vernietigd, tenzij rekening moet worden gehouden met een lopende, of te verwachten tuchtrechtelijke procedure.