

Rechten en plichten

Welkom bij Atlas Jeugdhulp (verder Atlas)! In dit document staat informatie over:

- Rechten
- Plichten
- Overige feiten en regels

Voor meer informatie over de onderwerpen die behandeld worden in dit document/deze folder, kijk op www.atlasjeugdhulp.nl of bel ons op 088 3210 111. Wij helpen jou graag!

De hulpverlening van Atlas Jeugdhulp

De Jeugd Geestelijke Gezondheidszorg (JGGZ) van Atlas biedt psychologische zorg aan kinderen en jongeren van 4 tot 18 jaar met psychische problemen of psychiatrische stoornissen.

De zorg valt binnen de (Basis) Jeugd GGZ, wat betekent dat we voorzien in snelle en effectieve hulp aan kinderen en jongeren die geen langdurig traject nodig hebben. Kinderen en jongeren met lichte tot matige, niet-complexe psychische problemen worden bij ons gezien voor diagnostisch onderzoek en/of behandeling.

Atlas biedt tevens opvoedondersteuning in de thuissituatie in de vorm van Intensieve Ambulante Gezinsbegeleiding (IAG) aan gezinnen met kinderen in de leeftijd tot 18 jaar. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende methodieken zoals systeem- en oplossingsgericht werken. Het doel van de IAG is vanuit de eigen kracht van ouders te zoeken naar oplossingen voor problemen binnen het gezin.

Leeswijzer

- Waar het woord *hulpverlening* of *hulpverleningstraject* staat in onderhavig document wordt het gehele traject binnen de JGGZ (diagnostiek/behandeling) danwel IAG (begeleiding) van Atlas Jeugdhulp bedoeld, ongeacht de fase.
- Waar het woord *hulpverlener* staat in onderhavig document wordt binnen de JGGZ de behandelaar bedoeld en bij IAG de gezinsbegeleider bedoeld.
- Wanneer de rechten en plichten gelijk zijn voor JGGZ en IAG is de term *hulpverlening* gebruikt in onderhavig document en wanneer er verschillen in de rechten en plichten zijn worden de JGGZ en IAG apart toegelicht.
- Onder de term *ouder(s)* wordt de gezaghebbende ouder(s) verstaan die volgens artikel 1:247 van het Burgerlijk Wetboek belast is met de zorg, opvoeding en verantwoordelijkheid over het minderjarige kind

RECHTEN

Al onze cliënten hebben recht op duidelijke informatie over de organisatie, onze werkwijze, de geboden hulpverlening, de verslaglegging en de dossiervorming.

WGBO en Jeugdwet

Zodra jij onze JGGZ hulp inroept, ontstaat er een geneeskundige behandelovereenkomst. De rechten en plichten van onze cliënten en hulpverleners zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en de Jeugdwet.

Zodra jij onze IAG hulp inroept, heb je alleen met de Jeugdwet te maken en zal er een begeleidingsovereenkomst volgen. De rechten en plichten van jou zijn hierbij ook op basis van de Jeugdwet.

Recht op informatie

Jij hebt als cliënt van Atlas recht op informatie over het hulpverleningstraject.

In sommige gevallen is er binnen de JGGZ voor de diagnose een extra onderzoek noodzakelijk. Voordat dit allemaal plaats gaat vinden, krijg jij van de hulpverlener in begrijpelijke taal uitleg over de werkwijze en het doel van het onderzoek. Ook vertelt jouw hulpverlener wat de aard van de problematiek is en wat de behandeling zal zijn en hoe lang deze gaat duren. Bij het vaststellen van de gepaste behandeling is jouw inzet en motivatie van belang. Als er tijdens deze uitleg of tijdens de behandeling onduidelijkheden zijn, kan jij de hulpverlener altijd vragen om verduidelijking of nadere uitleg.

Binnen de IAG zal het hulpverleningstraject bestaan uit begeleiding. Voordat de begeleiding plaats gaat vinden, krijg jij van de hulpverlener in begrijpelijke taal uitleg hierover, inclusief de duur van de begeleiding. Bij het vaststellen van de gepaste begeleiding is jouw inzet en motivatie van belang. Als er tijdens deze uitleg of tijdens de begeleiding onduidelijkheden zijn, kan jij de hulpverlener altijd vragen om verduidelijking of nadere uitleg.

Kinderen tot 12 jaar

Kinderen tot twaalf jaar mogen niet zelf beslissen over de hulpverlening die Atlas Jeugdhulp biedt. Wel kunnen wij je zo goed mogelijk uitleggen wat er gebeurt en wat er gaat gebeuren. Jouw ouder(s) nemen de beslissingen en mogen het dossier inzien.

Jongeren tussen de 12 en 16 jaar

Jij beslist samen met jouw ouders wat er gebeurt. Daarom geven niet alleen ouder(s), maar ook het kind zelf toestemming voor een hulpverleningstraject. We geven jullie goede informatie over wat dit traject inhoudt. Als jij geen toestemming geeft aan jouw ouders om op de hoogte gebracht te worden van het hulpverleningstraject bij Atlas, dan is het aan de betrokken hulpverlener om hier een professionele afweging in te maken. De hulpverlener kan hiermee akkoord gaan.

Jij mag het dossier inzien. Ouders kunnen het dossier ook inzien, maar moeten daar toestemming voor hebben van jou. De betrokken hulpverlener zal dan dezelfde professionele afweging maken als bij het informatie verstrekken over het hulpverleningstraject van Atlas.

Jongeren vanaf 16 jaar

Vanaf 16 jaar heb je dezelfde rechten als jouw ouder(s) ten aanzien van het hulpverleningstraject bij Atlas en mag je hier zelf beslissingen over nemen. Je kan, zonder tussenkomst en toevoeging van je ouder(s), de behandeling van Atlas starten. Het is niet meer nodig om toestemming te vragen van

jouw ouder(s), maar we betrekken jouw ouder(s) zoveel mogelijk bij onze hulpverlening, indien je dit wenst. Je hebt het recht jouw eigen dossier in te zien. Met jouw toestemming mogen jouw ouders(s) dit ook. Als je deze toestemming niet geeft, wordt jouw bezwaar vastgelegd in je dossier. Bij inzage in het dossier wordt de privacy van anderen beschermd. Dat betekent dat als een familielid of andere naastbetrokkene iets in vertrouwen heeft verteld aan jouw hulpverlener jij dit niet te zien krijgt.

Behandelplan en start van zorgverlening

GGZ-behandeling

De afspraken die jij maakt met de hulpverlener, worden vastgelegd in het behandelplan. De afspraken hebben bijvoorbeeld betrekking op de manier hoe de gestelde doelen nagestreefd zullen worden en kunnen altijd worden bijgesteld op jouw verzoek. Van het behandelplan ontvang jij een exemplaar, zodat jij precies weet wat er gaat gebeuren. Gedurende de behandeling zal er altijd een regiebehandelaar (ook wel een hoofdbehandelaar genoemd) op de achtergrond betrokken zijn. De regiebehandelaar kan zich tijdens alle fases van de behandeling aansluiten bij gesprekken. Tevens wordt er gebruik gemaakt van multidisciplinair overleg (MDO) tussen de behandelaren onderling. Dit is een overleg waarin collega-behandelaren de behandeling anoniem met elkaar bespreken. De collega-behandelaren weten niet om wie het gaat en kunnen niet bij jouw gegevens. Dit overleg is alleen bedoeld om jouw behandelaar te voorzien van advies tijdens de behandeling. Je behandelaar zal tijdens dit overleg nooit jouw persoonsgegevens overleggen.

Als jij instemt met het behandelplan begint de behandeling. Ten tijde van de behandeling kan jij altijd de toestemming intrekken, waardoor de behandeling beëindigd wordt. Indien je wil, kan jij verzoeken om een andere (regie)behandelaar. Het is belangrijk dit altijd met jouw huidige hulpverlener te bespreken.

Omdat het voor kan komen dat je behandelaar afwezig is, bijvoorbeeld vanwege vakantie, wordt er bij elke behandeling een zogeheten achterwacht aangesteld. Dit is een directe collega van jouw behandelaar. Deze achterwacht neemt tijdens de afwezigheid van jouw behandelaar de behandeling over en is jouw directe aanspreekpunt. Als jouw behandelaar weer aanwezig is, neemt je behandelaar de behandeling weer over.

IAG-begeleiding

De afspraken die jij maakt met de hulpverlener, worden vastgelegd in het begeleidingsplan. De afspraken hebben bijvoorbeeld betrekking op de manier hoe jij de doelen wilt bereiken en kunnen altijd worden bijgesteld op jouw verzoek. Van het begeleidingsplan ontvang jij een exemplaar, zodat jij precies weet wat er gaat gebeuren.

Gedurende de hele begeleiding zal de hulpverlener van IAG altijd de procesbegeleider zijn in het hulpverleningsproces. Daarbij is de sociaal professional altijd betrokken en is hij/zij regiehouder en eindverantwoordelijk. Wanneer jij ook bij JGGZ een hulpverleningstraject hebt lopen zal de regiebehandelaar inhoudelijk eindverantwoordelijk zijn voor dit JGGZ traject. Soms is het zinvol als er een gezamenlijk gesprek met de hulpverlener van IAG en JGGZ met of zonder jou plaatsvindt. Hier vragen wij jou eerst toestemming voor. Op het moment dat jij instemt met het begeleidingsplan begint de begeleiding. Ten tijde van de begeleiding kan jij altijd de eerder opgegeven toestemming intrekken, waardoor de begeleiding beëindigd wordt. Indien je wilt, kan jij verzoeken om een andere begeleider. Het is belangrijk dit altijd met je huidige IAG hulpverlener te bespreken.

Wel maakt je begeleider – net als bij de GGZ-behandeling – gebruik van MDO. Ook tijdens de IAG-begeleiding vindt dit op anonieme wijze plaats en kunnen de collega-begeleiders niet bij jouw gegevens.

Wat ook overeenkomt met de GGZ-behandeling, is de achterwacht; ook bij de IAG-begeleiding is hier sprake van. Op deze manier heb je altijd een direct aanspreekpunt en kan je behandeling doorgaan.

Betrokkenheid ouders

Om de verbondenheid tussen ouders en hun kinderen te waarborgen, zal het beloop van het hulpverleningstraject bij Atlas gedeeld worden met ouders (afhankelijk van de leeftijd van het kind). Ook wanneer er sprake is van een echtscheiding of andere problemen tussen ouders. Indien één van beide ouders geen toestemming geeft, mits zij toestemming moeten geven, dan volgt er geen hulpverleningstraject bij Atlas.

Zij die toestemming moeten geven voor de start van het hulpverleningstraject zullen ook op de hoogte gesteld worden over het verloop van de hulpverlening. Vanaf 16 jaar kan de hulpverlener verzocht worden ouder(s) niet in te lichten. Wanneer de hulpverlener deze jeugdige in staat acht daarover te beslissen en zijn beslissing weloverwogen te kunnen overzien zal de hulpverlener dit verzoek in overweging nemen.

Betrokkenheid familie en naaste(n)

Net zoals de betrokkenheid van ouder(s), kan de betrokkenheid van familie en naasten ook van belang zijn voor het hulpverleningstraject van Atlas. Ook in deze situatie is jouw toestemming van belang (afhankelijk van de leeftijd van het kind). Of jij het hiermee eens bent, kan je bespreken met de hulpverlener. De hulpverlener kan hierdoor beter bepalen welke vorm van hulpverlening jij nodig hebt.

Derde(n)

In sommige gevallen dient er voor het bepalen van het hulpverleningstraject informatie opgevraagd te worden bij derden. Dit is bijvoorbeeld de huisarts, de zorgprofessional die jou heeft doorverwezen naar ons etc. Correspondentie aan een derde zal eerst worden voorgelegd aan jou. Voor het opvragen en versturen van informatie zullen wij aan ouders of aan jouzelf (afhankelijk van jouw leeftijd) hiervoor toestemming vragen. Als er toestemming is gegeven, zullen wij tot informatie-uitwisseling overgaan.

Recht op geheimhouding

Vanaf de start van het hulpverleningstraject, heb jij recht op geheimhouding van alles wat de hulpverlener(s) als geheim wordt toevertrouwd of als geheim mag worden verondersteld. De hulpverleners van Atlas zijn gehouden aan wet- en regelgeving die deze geheimhouding waarborgen.

Rechtstreeks bij het hulpverleningstraject betrokken hulpverleners, bijvoorbeeld de regiebehandelaar, hebben ook toegang tot jouw gegevens. Voor hen geldt dezelfde geheimhouding. Meer over de geheimhouding, vindt je in de [Handreiking beroepsgeheim](#).

Rechten en de AVG

Naast bovenstaande rechten, heb jij nog aanvullende rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG regelt o.a. jouw privacy van en de bescherming ervan. Zo heb jij, naast het recht op inzage, recht op vergetelheid, recht op rectificatie en aanvulling van de gegevens, recht op dataportabiliteit, recht op beperking van de verwerking, recht om

bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking en recht op duidelijke informatie over wat wij doen met de persoonsgegevens. Daarnaast heb jij recht om te weten hoe lang het dossier bewaard wordt. Dit is in beginsel 20 jaren, of zoveel langer als uit de zorg van een goede hulpverlener voortvloeit. Een uitwerking van deze rechten vind je in ons [privacyreglement](#).

Goede zorg verlenen

De hulpverleners van Atlas zijn verplicht goede zorg te verlenen. Zij moeten zich houden aan de regels van de beroepscode en jouw rechten in acht nemen. Zij mogen zich bij het nemen van beslissingen wel laten leiden door de eigen deskundigheid. Op basis daarvan mogen zij jou weigeren.

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

Atlas Jeugdhulp is aangesloten bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is een onafhankelijke landelijke organisatie bij wie de belangen van cliënten in de jeugdzorg voorop staan. Indien jij vragen hebt of advies van deze onafhankelijke partij wil vragen, kan je met hen contact opnemen via het telefoonnummer 088 555 1000 of info@akj.nl. Meer informatie vind je op www.akj.nl. Zie tevens het kopje Klachten verder in dit document.

Vertrouwenspersoon

Het kan gebeuren dat jij ontevreden bent over de hulp die je krijgt. Als jij er niet uit komt met de hulpverlener van Atlas, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon jouw verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert jou over jouw rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon jou ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met Atlas.

PLICHTEN

Naast jouw rechten, zijn er ook regels en plichten waar jij je tijdens het hulpverleningstraject bij Atlas Jeugdhulp aan dient te houden. Deze zien toe op de omgangsvormen, de plicht om facturen te betalen en no-show beleid.

Omgangsvormen

Wij hechten grote waarden aan prettige omgangsvormen. De belangrijkste regel is: behandel elkaar met respect. Agressie en geweld zijn onaanvaardbaar. Dit geldt voor cliënten, familie, naasten en hulpverleners. Wij verwachten dat jij aan het hulpverleningstraject meewerkt en de informatie verstrekt die nodig is voor een goede hulpverlening. Ook is discriminatie onacceptabel. Bij ongepast gedrag kan de hulpverlening worden stopgezet. Indien noodzakelijk kan de toegang worden geweigerd of de politie worden ingeschakeld. Onze omgangsvormen zijn te vinden in onze gedragscode: (<https://www.atlasjeugdhulp.nl/files/upload/09/gedragscode-atlasjeugdhulp-2019.pdf>)

Betaling door particuliere cliënten van de geleverde behandeling(en)

Omdat er tijdens jouw hulpverleningstraject een overeenkomst ontstaat, hebben wij bepaalde plichten tegenover elkaar; wij leveren jou de hulpverlening en jij bent verplicht de rekening voor de geboden hulp te betalen indien jij als particulier rechtstreeks bij Atlas terecht komt (en niet via de gemeente). Als jij je niet aan deze plichten houdt, kan de behandelovereenkomst worden beëindigd.

No-show beleid

Wij houden zoveel mogelijk rekening met jouw wensen. Als jij niet kunt komen, dien je dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan ons door te geven. Doe jij dit niet (no-show), dan brengen wij hiervoor € 50,00 in rekening. De rekening wordt niet vergoed door gemeente of verzekeraar. In principe stopt de behandeling als jij 3 keer zonder tijdig afmelden jouw afspraak niet nakomt. Zie onze [gedragscode](#).

OVERIGE FEITEN EN REGELS

Naast jouw rechten en plichten, zijn er een aantal zaken die vastgelegd dienen te worden. Omdat elk hulpverleningstraject anders is en er daardoor verschillende wegen ingeslagen kan worden, is het van belang dat jij weet welke feiten en regels er bestaan.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Onze hulpverleners zijn verplicht te werken met de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. De meldcode helpt in het zoeken van de juiste hulp in geval van problemen. Indien er iets gebeurt, moet de hulpverlener kunnen aantonen wat hij heeft gedaan en met welke reden aan de hand van het afwegingskader (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>)

Verwijsindex

De Verwijsindex (VI) is een systeem waarin onze hulpverleners een signaal kunnen afgeven om hun zorg en/of betrokkenheid aan te geven over jou. Het doel van de VI is om de betrokken hulpverleners met elkaar in contact te brengen om samen met jou de best passende hulpverlening te bieden. Alle hulpverleners hebben een meldrecht om jou te registreren in de VI. Zij zullen hierbij altijd zorgvuldig te werk gaan. Heeft de hulpverlener de afweging gemaakt dat registratie in de VI noodzakelijk is, dan wordt deze afweging en het doel van de registratie in de VI van tevoren met jou besproken. Kijk voor meer informatie op: www.handreikingmelden.nl.

Klachten

Atlas Jeugdhulp streeft naar een hulpverlening waar jij tevreden over bent. Desondanks realiseren wij ons dat er situaties zijn waarin jij dat niet bent en dat kenbaar wilt maken. Jij kan een klacht bespreken met de hulpverlener, de klachtenfunctionaris, de leidinggevende van de hulpverlener of met de vertrouwenspersoon. De klacht kan ook ingediend worden bij onze klachtencommissie. Bij het ervaren van onvrede, is het in eerste instantie het prettigst als jij, samen met de betreffende hulpverlener dit bespreek om tot een oplossing te komen. Veelal biedt dit de oplossing. Indien dat niet het geval is, kan jij uiteraard een klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris. Tevens heb je de mogelijkheid de klacht officieel in te dienen. Meer informatie vinden jullie op www.atlasjeugdhulp.nl/klachten. Jij kunt geen klacht indienen als jij verzocht hebben het dossier te laten vernietigen.

Tevredenheid

Om onze kwaliteit van onze hulpverlening te verbeteren, horen wij graag jouw oordeel. Aan het eind van het hulpverleningstraject vragen wij je een tevredenheidsonderzoek in te vullen.

Wij sturen hiervoor onderzoeken naar jouw mailadres, met het verzoek om deze zo spoedig mogelijk in te vullen en terug te sturen.

Je mag ook jouw tevredenheid zichtbaar maken op 'ZorgkaartNederland'. ZorgkaartNederland is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar cliënten hun ervaringen met de zorg delen met elkaar. De website biedt informatie om te kunnen kiezen voor een hulpverlener die jou het beste aanspreekt. ZorgkaartNederland is een website van Patiëntenfederatie Nederland.

Kwaliteitsbewaking

De kwaliteit van onze dienstverlening moet blijven voldoen aan de eisen die daaraan gesteld zijn. Door zogeheten audits, vinden kwaliteitscontroles plaats. Met steekproeven wordt gecontroleerd of alle medewerkers van Atlas zich houden aan de afgesproken werkwijzen en regels. Het zou dus zomaar kunnen gebeuren dat de persoon die de audit uitvoert (de auditor) inzage wilt in jouw dossier. De auditor zal niet inhoudelijk naar jouw gegevens kijken, maar checkt het dossier op volledigheid. Om zijn werkzaamheden als auditor te mogen uitvoeren, zal er eerst een geheimhoudingsverklaring worden afgelegd. De auditor heeft dus een geheimhoudingsplicht. Mocht jij hier bezwaar tegen hebben, dan verzoeken wij dit bij jouw hulpverlener aan te geven.

Naam cliënt: _____

Handtekening cliënt (vanaf 12 jaar) voor gezien en akkoord met gehele inhoud:

Handtekening ouder van cliënt (indien kind jonger is dan 16 jaar) voor gezien en akkoord met gehele inhoud:

Onze openingstijden zijn van 8.30 – 16.30 uur. Voor dringende hulp buiten deze tijden dien je bij IAG contact op te nemen met de sociaal professional en bij de JGGZ de (dienstdoende) huisarts of crisisdienst.