

Klachtenreglement Atlas Jeugdhulp

Inleiding

Atlas Jeugdhulp B.V. (hierna: Atlas Jeugdhulp) streeft naar een optimale hulp- en dienstverlening aan cliënten. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarin een cliënt niet tevreden is over gedragingen van Atlas Jeugdhulp of van voor haar werkzame personen. Als een cliënt aangeeft een klacht te hebben, zal eerst een gesprek met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende worden aangeboden. In dit gesprek zal de onvrede worden besproken en samen met de cliënt naar een oplossing worden gezocht. Als een gesprek niet tot een oplossing leidt of als er van een gesprek wordt afgezien dan kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. Atlas Jeugdhulp verwacht dat ook bij de klachtencommissie bemiddeling voorop staat. In samenspraak met de klager en met Atlas Jeugdhulp kan de klachtencommissie zoeken naar een oplossing die door de betrokken partijen als redelijk en bevredigend wordt ervaren. Als dit onmogelijk lijkt, dan zal de klachtencommissie een uitspraak moeten doen. Om klachten zorgvuldig te behandelen, is onderhavig klachtenreglement opgesteld voor cliënten van Atlas Jeugdhulp.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Atlas Jeugdhulp: Atlas Jeugdhulp B.V., geregistreerd onder nummer 72725567 in het Handelsregister en organisatie voor diagnostiek/onderzoek, behandeling en ambulante gezinsbegeleiding voor kinderen van 0 t/m 18 jaar.
- b. Cliënt: een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder of een gezinshuisouder;
- c. Gedraging: handelen/nalaten van Atlas Jeugdhulp en/of voor haar werkzame personen, bejegening van de cliënt of een besluit, daaronder begrepen het niet nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt;
- d. Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Atlas Jeugdhulp, ongeacht of hij in dienst is van of werkzaam namens en in opdracht van Atlas Jeugdhulp.
- e. Manager van Atlas Jeugdhulp: leidinggevende bij Atlas Jeugdhulp die betrokken kan worden bij de behandeling van klachten en niet betrokken is bij de betreffende gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
- f. Klacht: iedere uiting van ongenoegen of onvrede over een gedraging door (een medewerker van) Atlas Jeugdhulp dan wel over de dienstverlening door Atlas Jeugdhulp.
- g. Klachtencommissie: de door Atlas Jeugdhulp ingestelde, onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten zoals beschreven in dit reglement.
- h. Klager: de persoon die de klacht indient.

Artikel 2. Doelstellingen

1. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en Atlas Jeugdhulp bevredigende oplossing.
2. Het opheffen van individueel ongenoegen en wegnemen van gevoelens van onrecht bij klager;
3. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde (of beklaagde);

4. Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door Atlas Jeugdhulp, door het signaleren van vaker mogelijk voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

Artikel 3. Klachtrecht

De klager heeft het recht om over de wijze waarop Atlas Jeugdhulp zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Artikel 4. Behoorlijke behandeling

Atlas Jeugdhulp draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk. Atlas Jeugdhulp faciliteert dit zo veel mogelijk. De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

Hoofdstuk 2. Indienen en in behandeling nemen van klachten

Artikel 5. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan ingediend worden via het online klachtenformulier op onze website of via een mail gericht aan info@atlasjeugdhulp.nl.
2. Een klacht dient zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen een redelijke termijn te worden ingediend. Indiening van de klacht binnen drie maanden gerekend vanaf het plaatsvinden van de gedraging waarover wordt geklaagd wordt als redelijke termijn gezien. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht binnen een redelijke termijn is ingediend.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de naam van cliënt aan wie jeugdhulp wordt verleend;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.
5. De klachtencommissie kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan bovenstaande voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

Artikel 6. Niet verplicht in behandeling nemen

1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging;
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b. die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
2. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien;
 - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging volgens de klachtencommissie kennelijk onvoldoende is;
 - b. de klacht is ingediend door een persoon die niet voldoet aan de in deze regeling opgenomen definitie van klager;
 - c. er eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Hoofdstuk 3. Klachten

Artikel 7. Behandeling klacht

De behandeling van de klacht geschiedt door de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 8. Ontvangst klacht

1. Zodra een klacht is ontvangen, wordt de klacht op de locatie van Atlas Jeugdhulp in behandeling genomen door de klachtencommissie. De klachtencommissie legt de klacht voor aan de medewerker van Atlas Jeugdhulp op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. En tevens wordt de klacht besproken met de manager van Atlas Jeugdhulp.
2. Atlas Jeugdhulp zal een klacht waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, in overleg met de indiener onverwijld naar die instantie zenden.
3. Atlas Jeugdhulp zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

Artikel 9. Wijze van klachtenbehandeling

1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen en de bemiddeling de gronden van de klacht niet heeft weggenomen stelt de klachtencommissie degene over wie is geklaagd in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. De klachtencommissie stelt hiertoe een termijn. Een afschrift van de schriftelijke toelichting wordt verzonden naar klager.
2. De klachtencommissie kan partijen verzoeken nadere schriftelijke informatie ten behoeve van de behandeling van de klacht aan de klachtencommissie te overleggen. Informatie die geheel of gedeeltelijk andere personen dan klager en de voor Atlas Jeugdhulp werkzame personen betreft wordt geanonimiseerd dan wel met hun schriftelijke instemming verstrekt.
3. De partijen kunnen worden gehoord in elkaars aanwezigheid volgens het beginsel van hoor en wederhoor. Indien er dringende redenen zijn waardoor van een van beide partijen niet verlangd kan worden om in aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord, kan de klachtencommissie beslissen om de partijen afzonderlijk te horen. Als één van de partijen ervan afziet om te worden gehoord, beslist de voorzitter over de afwikkeling van de klacht.
4. Zodra Atlas Jeugdhulp naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
5. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat de klachtencommissie ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid mondeling is afgehandeld.
6. De medewerker van Atlas Jeugdhulp op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling en indien nodig aangesproken op zijn bejegening, handeling of nalaten.
7. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld conform artikel 10 e.v. van dit reglement.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. De klachtencommissie handelt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, af.
2. Indien de klacht een zorgvuldig onderzoek vereist, kan de klachtencommissie de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12. Mogelijkheid tot horen

1. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag maakt onderdeel uit van de bevindingen zoals in volgend artikel omschreven.

Artikel 13. Bevindingen en conclusies

De klager ontvangt een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de klachtencommissie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen worden.

Artikel 14. Bewaartermijn

De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De directeur van Atlas Jeugdhulp is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.

Hoofdstuk 5. Overige bepalingen

Artikel 15. Verantwoordingsinformatie

De klachtencommissie draagt zorg voor de verzameling en registratie van de bij haar ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Artikel 16. Onvoorziene situaties

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft.

Houten, oktober 2023