



atalanta
bloei, groei en ontwikkel

Klachtenreglement

Stichting Atalanta Expertisecentrum Hoogbegaafdheid

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
<i>Doel</i>	<i>2</i>
<i>Prestatie-indicator</i>	<i>2</i>
Werkwijze en verantwoordelijkheden	2
<i>Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen.....</i>	<i>2</i>
<i>Betrokkenen</i>	<i>2</i>
<i>De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie</i>	<i>3</i>
WMO-loket gemeente	3
<i>Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen</i>	<i>3</i>

Inleiding

Atalanta expertisecentrum HB (hierna te noemen Atalanta) vindt het belangrijk om cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen, te behandelen en te begeleiden. Daarnaast wordt de ondersteuning, indien mogelijk en wenselijk, ook aan het cliëntstelsel geboden. Het kan echter voorkomen dat een cliënt of diens naaste(n) niet (helemaal) tevreden is. Het is belangrijk om dit niet alleen vanuit Atalanta proactief te signaleren en bespreekbaar te maken, maar ook dat de cliënt en/of diens naaste(n) dit aan kunnen geven. Op die manier zijn we in de gelegenheid om de zorg- en dienstverlening van Atalanta te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. We hopen op die manier de klachten adequaat te kunnen adresseren en gevoelens van ongenoegen en ontevredenheid direct en zo goed mogelijk weg te nemen.

Voorts stelt de [Jeugdwet](#) een onafhankelijke klachtenfunctionaris (o.a. voor bemiddeling) verplicht. Atalanta is voor deze onafhankelijke klachtenregeling aangesloten bij [Erisietsmisgegaan](#) waarbij de klachtenprocedure van Erisietsmisgegaan van toepassing is voor cliënten met zorg vanuit de Jeugdwet.

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

Prestatie-indicator

De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

Werkwijze en verantwoordelijkheden

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- 1) Een klacht of uiting van ongenoegen wordt schriftelijk of via email geuit. Hiervoor heeft Atalanta een klachtformulier beschikbaar. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- 2) Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener aangevuld met iemand uit het bestuur besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- 3) Mocht de uitkomst niet voor alle partijen tot tevredenheid afgerond worden, dan kan de klacht of uiting van ongenoegen met de zorg (meldings) coördinator van het wijkteam besproken
- 4) Mocht ook dat niet tot een gewenst resultaat leiden, dan kan de klacht ingediend worden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van [Erisietsmisgegaan](#).

Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna het bestuur van Atalanta binnen vijf (5) werkdagen contact met de klager opneemt.

2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waarbij Atalanta is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De directie maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de persoon op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de directie of zorg(meldings) coördinator van het wijkteam.
4. De directie en/of zorg(meldings)coördinator analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.
5. De uitkomst wordt schriftelijk vastgelegd en aan alle partijen bevestigd.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Atalanta en/of zorg(meldings)coördinator niet uitkomen dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling Erisietsmisgegaan waarbij Atalanta is aangesloten. Indien een klacht, die is ingediend onder de Jeugdwet of de WMO, na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg en zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl

WMO-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de WMO ontvangt en onverhoopt er met Atalanta niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het WMO-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- A. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- B. Per kwartaal worden de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan de directie van Atalanta.
- C. Per kwartaal worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.

- D. Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de organisatie.