

Kracht in Zorg

sterk in kansen

Infoblad

Klachtenprocedure Klachtenportaal Zorg Stichting Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg AKJ vertrouwenspersonen in jeugdhulp

Kracht in Zorg medewerkers streven naar tevreden cliënten en vertegenwoordigers. We doen allemaal ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u vragen heeft of vindt dat iemand van ons u onjuist heeft bejegend of wij in onze zorg-/dienstverlening tekort schieten, dan willen wij dat graag van u horen.

Wanneer u een vraag heeft of ontevreden bent of een klacht heeft, kunt u dat op verschillende manieren kenbaar maken;

- Voor **WMO/ WLZ**;
 1. U kunt het bespreken met uw **begeleider of zijn/haar leidinggevende** 046 203 1515 of mail naar administratie@krachtinzorg.nl
 2. U kunt uw klacht ook richten aan **Klachtenportaal Zorg**.
info@klachtenportaalzorg.nl
Werkdagen van 9:00 tot 12:00 0228-322205 Spoedvragen: 0625186207
Bent u niet tevreden over de wijze hoe de klacht afgehandeld is, kunt u zich wenden tot de **Stichting Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg**
Info@klachtenportaalzorg.nl
Werkdagen van 9:00 tot 12:00 0228-322205 Spoedvragen: 0625186207

- Voor **Jeugd**;
 1. U kunt het bespreken met uw **begeleider of zijn/haar leidinggevende**.
 2. Wilt u onafhankelijk advies, heb je een vraag of een klacht?
Bel naar het landelijke nummer van het **AKJ**, 088 555 1000, of stuur een e-mail naar info@@akj.nl, of vul het contactformulier in op www.akj.nl/contact.
 3. U kunt uw klacht ook richten aan **Klachtenportaal Zorg**.
info@klachtenportaalzorg.nl
Werkdagen van 9:00 tot 12:00 0228-322205 Spoedvragen: 0625186207
 4. Bent u niet tevreden over de wijze hoe de klacht afgehandeld is, kunt u zich wenden tot de **Stichting Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg**
Info@klachtenportaalzorg.nl
Werkdagen van 9:00 tot 12:00 0228-322205 Spoedvragen: 0625186207

Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen. Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Artikel 1 Begripsbepalingen 1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
- b. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het Besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016.
- c. Zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de wet.
- d. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- e. Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van cliënt.
- f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of een schriftelijke uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
- g. Klachtenfunctionaris: degene die geschikt is geacht en is aangewezen om een klager op diens verzoek van advies te dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en een klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 2 Informele oplossing en indienen van een klacht 1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de Klachtenfunctionaris. 2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt. 3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger Klachtenportaal Zorg – info@klachtenportaalzorg.nl – Westerstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen NL 96 INGB 0007 7605 23 – KvK 37142636 – BTW NL820002203B01 proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. 4. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat cliënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht. 5. De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, als vermeld in artikel 7 van deze klachtenregeling. 6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan Klachtenportaal Zorg verlangen dat stukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 3 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de Klachtenfunctionaris als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht; e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voor behandeling van het geschil moet de klacht in het Nederlands zijn gesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
 - b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2, zesde lid, heeft overgelegd en in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
 - c. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder e;
 - d. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
 - e. eerder een klacht over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;

f. de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan;

g. de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.

Klachtenportaal Zorg – info@klachtenportaalzorg.nl – Westerstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen NL 96
INGB 0007 7605 23 – KvK 37142636 – BTW NL820002203B01

Artikel 4 Overdracht en gecombineerde behandeling klachten

1. Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, draagt de zorgaanbieder er zorg voor dat de behandeling op zorgvuldige wijze wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, zal de Klachtenfunctionaris met de Klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

Artikel 6 Taken en verantwoordelijkheden van de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
 - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een bevredigende oplossing te komen;
 - c. de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - d. de klager op diens verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
 - e. de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht.
 - f. de klager op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - g. het zorgdragen voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;
 - h. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.

2. Bij de uitoefening van de taak komt de Klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De Klachtenfunctionaris zal in het achter de klacht liggende behandeldossier geen inzage hebben zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager.
4. De Klachtenfunctionaris werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor van klager en zorgaanbieder. De zorgaanbieder is daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
5. De Klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder. De Klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
6. Indien de Klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient dit zo snel als mogelijk door de Klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. In dat geval zal een andere Klachtenfunctionaris worden aangewezen. Klachtenportaal Zorg – info@klachtenportaalzorg.nl – Westerstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen NL 96 INGB 0007 7605 23 – KvK 37142636 – BTW NL820002203B01
7. De zorgaanbieder waarborgt dat de Klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 7 Termijnen

1. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van keuze voor een mediationtraject.
4. De zorgaanbieder informeert klager in zijn schriftelijk oordeel van de klacht over de mogelijkheid voor klager de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg.

Artikel 8 Intrekking van de klacht Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de Klachtenfunctionaris dit mee aan de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 9 Bekendmaking Klachtenregeling De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten en diens vertegenwoordigers wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 10 Kosten De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

Artikel 11 Geheimhouding De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.
Klachtenportaal Zorg – info@klachtenportaalzorg.nl – Westerstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen NL 96
INGB 0007 7605 23 – KvK 37142636 – BTW NL820002203B01

Artikel 12 Verslaglegging

1. Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de Klachtenfunctionarissen.
2. Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de Klachtenfunctionarissen behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
3. Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGZ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).
4. Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
5. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd bij zorgaanbieders die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

Artikel 13 Bewaarplicht Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Artikel 14 Inwerkingtreding De Klachtenregeling is in overeenstemming met representatief te achten organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg en treedt per 1 februari 2017 in werking en werkt terug tot en met 1 januari 2017

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Geschillenreglement Stichting Geschilleninstantie KPZ Onafhankelijke geschillenregeling voor cliënten (en hun naasten) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht zich aan te sluiten bij een Geschilleninstantie binnen één jaar na 1 januari 2016 (artikel 18, eerste lid en artikel 35, derde lid Wkkgz). Stichting Geschilleninstantie KPZ is een onafhankelijke Geschilleninstantie die geschillen behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De Stichting Geschilleninstantie KPZ is opgericht door Klachtenportaal Zorg in samenwerking met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren. De Stichting Geschilleninstantie KPZ is als Geschilleninstantie erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Dit reglement voldoet aan de erkenningseisen uit de Uitvoeringsregeling Wkkgz. Een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voldoet daarmee aan de eis uit de Wkkgz om aangesloten te zijn bij een Geschilleninstantie en is verplicht zich te conformeren aan de uitspraken van de Stichting Geschilleninstantie KPZ.

PARAGRAAF 1 ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen In dit reglement wordt verstaan onder: a. zorgaanbieder: zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid van de wet; b. cliënt: cliënt als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de wet; c. wet: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

PARAGRAAF 2 DE GESCHILLENINSTANTIE

Artikel 2 Taak Geschilleninstantie

1. De Geschilleninstantie beslecht geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening en heeft tot taak een onafhankelijke en bindende uitspraak te doen.
2. De Geschilleninstantie is bevoegd een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een bindende einduitspraak te doen.

Artikel 3 Samenstelling

1. De Geschilleninstantie bestaat uit tenminste drie onafhankelijke leden waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.
2. Een geschil wordt behandeld door drie leden, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
3. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van de zorg, zowel vanuit het perspectief van de beroepsgroep als cliënten.

Artikel 4 Aanwijzen en benoemen commissieleden

1. De leden van de Geschilleninstantie worden bij meerderheid van de stemmen (her)benoemd door het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie KPZ.
2. De leden van de Geschilleninstantie worden (her)benoemd voor de duur van vijf jaar.
3. Om te worden aangewezen en (her)benoemd als lid van de Geschilleninstantie moeten potentiële leden aantonen dat zij deskundig en ervaren zijn op het gebied van zorg. De potentiële voorzitter en plaatsvervangend voorzitter moeten daarnaast kunnen aantonen de hoedanigheid van meester in de rechten te bezitten.

Artikel 5 Positie en waarborg onafhankelijkheid

1. De Geschilleninstantie stelt zich onafhankelijk op tegenover degene die het geschil ter beslechting heeft voorgelegd en de zorgaanbieder.
2. De leden van de Geschilleninstantie mogen: a. gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet hebben gewerkt voor of enige functie hebben bekleed bij een beroepsorganisatie voor zorgverleners of voor een patiëntenorganisatie; en b. vanaf de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor zorgverleners of een patiëntenorganisatie.
3. Ingeval een lid direct of indirect persoonlijk betrokken is bij een cliënt of zorgaanbieder of bij andere betrokkenen bij een bepaald geschil, waardoor een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid wordt bemoeilijkt, laat dit lid zich vervangen door een ander lid.

Artikel 6 Wraking

1. Op verzoek van een partij kan een lid van de Geschilleninstantie dat het geschil behandelt, worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.
2. Het wrakingsverzoek wordt gemotiveerd en schriftelijk of mondeling gedaan bij het bestuur van de Geschilleninstantie, zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoeker bekend zijn geworden. Alle feiten of omstandigheden moeten tegelijk worden voorgedragen.
3. Het bestuur beslist zo spoedig mogelijk en gemotiveerd op het wrakingverzoek. De beslissing wordt direct medegedeeld aan de verzoeker, de andere partij(en) en het lid wiens wraking was verzocht.

PARAGRAAF 3 VOORLEGGEN VAN HET GESCHIL

Artikel 7 Voorleggen geschil

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk of elektronisch ter beslechting aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd door een:
 - a. cliënt;
 - b. nabestaande van een overleden cliënt;
 - c. vertegenwoordiger van een cliënt;
 - d. persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, als de instelling diens klacht in onvoldoende mate wegneemt door de mededeling omtrent het oordeel over de klacht;
 - e. stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
2. Betreft het voorgelegde geschil meerdere aangeklaagden dan beoordeelt de Geschilleninstantie of een gecombineerde afhandeling van het geschil kan plaatsvinden.
3. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk of elektronisch ter beslechting worden voorgelegd als:
 - a. naar het oordeel van de indiener bij de behandeling van een klacht in strijd is gehandeld met de eisen die paragraaf 1 van de Wkkgz daaraan stelt;
 - b. de mededeling met het oordeel over het ingestelde onderzoek, de klacht in onvoldoende mate wegneemt;
 - c. van de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Artikel 8 Kosten geschillenafhandeling bij Geschilleninstantie

1. Degene die het geschil ter beslechting voorlegt voldoet voor het in behandeling nemen van een geschil een bedrag van € 125,-.
2. Wanneer de uitspraak in het geschil degene die het geschil heeft voorgelegd geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, wordt het bedrag van € 125,- aan hem terugbetaald.

Artikel 9 Ontvankelijkheid geschil

1. Een geschil wordt alleen in behandeling genomen als het schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van degene die het geschil ter beslechting voorlegt en als dat niet de cliënt is, welke cliënt het betreft;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de op het geschil betrekking hebbende partij;

- d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van het geschil; e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden die aan het geschil ten grondslag liggen.
2. Voor behandeling van het geschil moet het geschil in het Nederlands zijn gesteld.
3. Het geschil wordt niet in behandeling genomen als:
- a. het geschil niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet;
 - b. het geschil is voorgelegd door een ander dan genoemd in artikel 7, eerste lid;
 - c. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
 - d. het geschil niet volgens de interne procedure van de zorgaanbieder is behandeld, tenzij artikel 7, derde lid, onder c van toepassing is;
 - e. het geschil geen behandel- of zorgrelatie betreft;
 - f. er reeds eerder een geschil over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - g. de gebeurtenissen die onderwerp zijn van het geschil langer dan één jaar voor de datum van het geschil zijn gelegen;
 - h. degene die het geschil heeft voorgelegd naar het oordeel van de Geschilleninstantie geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de geschilleninstantie;
 - i. de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat er voor de zorgaanbieder geen sprake was van lidmaatschap bij Klachtenportaal Zorg. Het geschil kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten waarbij is afgesproken dat het geschil toch kan worden behandeld;
 - j. degene die het geschil heeft voorgelegd, de kosten voor het in behandeling nemen van een geschil niet heeft voldaan;
4. Indien het geschil naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet voldoende informatie bevat, wordt degene die het geschil heeft voorgelegd in de gelegenheid gesteld binnen twee weken aanvullende informatie te verstrekken.
5. Indien de Geschilleninstantie besluit het geschil niet te behandelen, stelt het de indiener en zorgaanbieder schriftelijk in kennis van deze beslissing.
6. Indien het geschil wordt ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt verzoekt de Geschilleninstantie om een schriftelijk stuk waaruit de machtiging blijkt en dat is getekend door zowel de cliënt als de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

PARAGRAAF 4 BEHANDELING VAN HET GESCHIL

Artikel 10 Behandeling van het geschil

1. Als het geschil voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen, dan bevestigt de Geschilleninstantie binnen vijf werkdagen de ontvangst van het geschil en de start van de geschillenprocedure aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder per e-mail.

2. De Geschilleninstantie stelt de aangeklaagde zorgaanbieder in de gelegenheid binnen drie weken na bevestiging van de start van een geschillenprocedure schriftelijk op het voorgelegde geschil te reageren.
3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de Geschilleninstantie terstond uitspraak doen.
4. De Geschilleninstantie stuurt door partijen ingediende stukken door aan de andere partij.
5. De Geschilleninstantie draagt ervoor zorg dat degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder beschikken over dezelfde stukken,
6. De Geschilleninstantie kan besluiten een hoorzitting te houden om degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
7. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de Geschilleninstantie.
8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die het geschil heeft voorgelegd kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

Artikel 11 Inwinnen en raadplegen informatie

1. De Geschilleninstantie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de beslechting van het geschil.
2. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van informatie en raadplegen of inzien van stukken met toestemming van degene die het geschil heeft voorgelegd en van de cliënt wanneer die niet zelf het geschil heeft voorgelegd.

Artikel 12 Horen

1. De Geschilleninstantie hoort de personen die direct betrokken zijn bij het geschil schriftelijk of mondeling.
2. Partijen en andere personen worden tijdig opgeroepen voor het bijwonen van een hoorzitting.

Artikel 13 Getuigen en deskundigen

1. De Geschilleninstantie kan wanneer het dit voor de behandeling van het geschil nodig acht, getuigen oproepen en deskundigen inschakelen. Van het oproepen van getuigen en het inschakelen van deskundigen wordt schriftelijk mededeling gedaan aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder.
2. De Geschillencommissie kan ook op verzoek van partijen getuigen en deskundigen horen. Partijen doen zo'n verzoek zo mogelijk schriftelijk en voorafgaand aan de zitting onder vermelding van de redenen van het verzoek en de naam, functie, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de getuigen en deskundigen.
3. Getuigen worden gehoord indien zij de minimale leeftijd van 18 jaar hebben bereikt.

Artikel 14 Bijstand derden en gemachtigden

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden en zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. De Geschilleninstantie kan partijen oproepen in persoon bij de hoorzitting te verschijnen.

EINDE GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 15 Stopzetting behandeling geschil

1. De Geschilleninstantie stopt met de behandeling van het geschil wanneer degene die het geschil heeft voorgelegd daarom schriftelijk verzoekt.
2. De Geschilleninstantie stelt partijen schriftelijk van het stopzetten van de behandeling op te hoogte.

Artikel 16 Uitspraak en openbaarmaking

1. De Geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een definitieve uitspraak te doen door een bindend advies af te geven aan de indiener van het geschil en de aanklaagde zorgaanbieder.
2. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak, tenzij het gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen noodzakelijk is om binnen een kortere termijn uitspraak te doen.
3. De uitspraak van de Geschilleninstantie voldoet aan de volgende vereisten:
 - a. de uitspraak bevat de naam van de indiener van het geschil en de aangeklaagde zorgaanbieder;
 - b. de uitspraak bevat een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
 - c. de uitspraak bevat een omschrijving van het geschil;
 - d. de uitspraak bevat de standpunten van de indiener van het geschil en de aangeklaagde zorgaanbieder;
 - e. de uitspraak weergeeft de wijze waarop het geschil is behandeld;
 - f. de uitspraak weergeeft het oordeel van de Geschilleninstantie;
 - g. de uitspraak is met redenen omkleed;
 - h. de uitspraak moet zijn ondertekend;
 - i. de uitspraak geeft eventuele aanbevelingen of advies;
 - j. de uitspraak wordt schriftelijk gedaan en schriftelijk aan partijen meegedeeld.
4. De Geschilleninstantie verstuurt een afschrift van de uitspraak aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder.
5. De Geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen op zodanige wijze elektronisch openbaar dat deze niet tot personen herleidbaar zijn. Van elektronische openbaarmaking wordt afgezien als de bij het geschil betrokken belangen zich tegen daartegen verzetten.
6. De Geschillenprocedure eindigt met de bindende uitspraak van de Geschilleninstantie.
7. De Geschilleninstantie kan de aangeklaagde zorgaanbieder veroordelen in de kosten van het geschil tot maximaal € 2.500,- wanneer deze niet meewerkt aan de behandeling van het geschil overeenkomstig dit Reglement.

Artikel 17 Minnelijke schikking, voorlopige uitspraak, tussenuitspraak

1. De Geschilleninstantie is bevoegd een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven, voordat een bindende einduitspraak wordt gedaan.
2. Op gezamenlijk verzoek van de betrokken partijen is de Geschilleninstantie bevoegd een voorlopige uitspraak te doen. De eventuele onomkeerbare gevolgen van de uitspraak en de schade die ontstaat wanneer de einduitspraak anders luidt dan de voorlopige uitspraak, blijven voor risico en rekening van de betreffende partij.
3. Op gezamenlijk verzoek van de betrokken partijen is de Geschilleninstantie bevoegd een tussenuitspraak te doen.

Artikel 18 Vergoeding geleden schade

1. De Geschilleninstantie is bevoegd op verzoek van degene die het geschil heeft voorgelegd, de aangeklaagde zorgaanbieder te veroordelen in de schade van de cliënt en een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot een maximum van € 25.000,-.
2. Het verzoek tot schadevergoeding wordt gelijktijdig met het schriftelijk aanhangig maken van het geschil ingediend bij de Geschilleninstantie.
3. Aangetoond en onderbouwd wordt dat de schade werkelijk is geleden.
4. Het verzoek om schadevergoeding wordt beoordeeld op basis van de Nederlandse regels over het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht.

PARGRAAF 5 OVERIGE BEPALINGEN**Artikel 19** Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een geschil betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De Geschilleninstantie behandelt gegevens in het kader van de geschillenprocedure vertrouwelijk met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.
3. De Geschilleninstantie verzoekt klager een toestemmingsverklaring te ondertekenen op grond waarvan de leden van de Geschilleninstantie kennis mogen nemen van informatie uit een medisch of zorgdossier van de cliënt. Indien de klager een ander is dan de cliënt verzoekt de secretaris van de Geschilleninstantie om een verklaring van de cliënt dat wordt ingestemd met kennisname van gegevens door de Geschilleninstantie.
4. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het recht een geschil voor te leggen.
5. De geheimhoudingsplicht van allen die bij een klacht betrokken zijn geweest, duurt voort na beëindiging van hun functie in het kader van het geschillenreglement.

Artikel 20 Openbaarmaking

1. De Geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen elektronisch openbaar op openbare landelijke jurisprudentie databank] uiterlijk twee weken na de datum waarop de uitspraak schriftelijk is uitgebracht.
2. De Geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen op zodanige wijze elektronisch openbaar dat deze niet tot personen herleidbaar is. Van elektronische openbaarmaking wordt afgezien als de bij het geschil betrokken belangen zich tegen daartegen verzetten.

Artikel 21 Registratie geschillen; bewaring geschillendossiers

1. De Geschilleninstantie registreert alle geschillen en bewaart alle bescheiden met betrekking tot een geschil en de behandeling daarvan in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.
2. De Geschilleninstantie archiveert uitspraken geanonimiseerd.

PARAGRAAF 6 SLOTBEPALINGEN

Artikel 22 Evaluatie Geschillenreglement Het Geschillenreglement Geschilleninstantie KPZ wordt een jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door de Stichting Geschilleninstantie KPZ.

Artikel 23 Inwerkingtreding en wijziging geschillenreglement

1. Het Geschillenreglement Geschilleninstantie KPZ treedt in werking na de dag waarop het door het is vastgesteld.
2. Het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie KPZ kan dit Geschillenreglement wijzigen. Aldus vastgesteld door het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie KPZ, te Enkhuizen op 01-11-2016



AKJ vertrouwenspersonen in de jeugdhulp Alle (pleeg)kinderen, (pleeg)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, onze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Kracht in zorg of de plaatsende instantie.

Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen? Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt van Kracht in Zorg of de plaatsende instantie. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van Kracht in Zorg neem dan contact op met de adviesdienst van het AKJ. Allereerst luisteren we naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met Kracht in Zorg of de plaatsende instantie.

Zo bereik je het AKJ Op de website van het AKJ vind je meer informatie en alle contactgegevens. Je kunt ons bellen op 088 – 5551000, mailen met info@akj.nl of het contactformulier invullen op onze website. Je kunt ook chatten met een vertrouwenspersoon. Dat kan van maandag t/m donderdag van 16.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 15.00 tot 17.00 uur.