

Klachtenregeling patiënten c.a. Expertisecentrum Euthanasie

Toelichting

In deze regeling kunt u lezen wat klachtenbemiddeling precies inhoudt, welke (wettelijke) termijnen wij hanteren en hoe de formele klachtenprocedure verloopt. Aan deze klachtenregeling ligt de NVZ-Modelregeling ten grondslag. De Modelregeling heeft als doel om klachten laagdrempelig af te kunnen handelen met een bevredigende oplossing voor klager en zorgaanbieder. Om hier aan te kunnen voldoen heeft Expertisecentrum Euthanasie een klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar probeert met bemiddeling tot een bevredigend resultaat te komen. Mocht bemiddeling geen oplossing bieden, dan neemt de raad van bestuur de klacht in behandeling. Op dat moment start een formele klachtenprocedure, waarbij de raad van bestuur zich kan laten adviseren door de Klachtenonderzoekscommissie.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *aangeklaagde*: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. *cliënt of patiënt*: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Expertisecentrum Euthanasie zorg verleent of heeft verleend;
- c. *geschil*: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- d. *geschillencommissie*: de geschillencommissie van DOKh;
- e. *inspecteur*: een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- f. *klacht*: in dit reglement wordt hiermee een uiting van onvrede bedoeld, die ingediend wordt bij de klachtenbemiddelaar over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening;
- g. *klachtenbemiddelaar*: degene, die conform functiebeschrijving, binnen Expertisecentrum Euthanasie belast is met de onpartijdige en onafhankelijke opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent (waar hij staat kan ook zij worden gelezen);
- h. *de klachtenonderzoekscommissie*: de commissie die op verzoek van de raad van bestuur onderzoek doet naar de klacht en de raad van bestuur adviseert;
- i. *klager*: de cliënt of een persoon namens de cliënt met diens toestemming/ via machtiging, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. *de managementassistente*: de medewerker van Expertisecentrum Euthanasie die contact houdt met de klager en zorg draagt voor de correspondentie en de klager desgewenst verbindt met de klachtenbemiddelaar;

expertisecentrum euthanasie

- k. *oordeel*: een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur waarin is aangegeven, met redenen omkleed, tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Expertisecentrum Euthanasie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en zo mogelijk binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- l. *schadeclaim*: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- m. *termijn*: nadat de klacht is ingediend bij de raad van bestuur conform artikel 7 lid 2 sub c start de wettelijke periode van 6 weken, eenmalig te verlengen met een periode van 4 weken, waarbinnen Expertisecentrum Euthanasie een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- n. *vertegenwoordiger*: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- o. *verwantenraad*: de verwantenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Expertisecentrum Euthanasie;
- p. *zorgaanbieder*: Stichting Expertisecentrum Euthanasie;
- q. *zorgverlener*: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 2. Ontvankelijkheid van de klacht

- 1. Een klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a. De klacht is gericht tegen een zorgaanbieder die niet werkzaam is voor Expertisecentrum Euthanasie;
 - b. De klacht anoniem ingediend is;
 - c. De klacht is ingediend door een klager die niet beschikt over een machtiging van de cliënt, terwijl deze wel vereist is;
 - d. De klacht al in een eerder stadium is afgehandeld en er zich geen nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - e. De klacht geen betrekking heeft op de zorg zoals die door Expertisecentrum Euthanasie wordt verleend;
 - f. De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indienen van de klacht bekend geworden is aan klager;
 - g. De klacht betrekking heeft op de uitvoering van de Wet Toetsing Levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding (Wtl) en deze feitelijk getoetst wordt door een Regionale Toetsingscommissie euthanasie;

- h. De klacht betrekking heeft op handelingen die door de Regionale Toetsingscommissie euthanasie in handen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het Openbaar Ministerie zijn gegeven.
2. Indien er onduidelijkheid is over de ontvankelijkheid van een klacht dan besluit de Bestuurder van Expertisecentrum Euthanasie, na overleg met de klachtenbemiddelaar
3. Indien de klacht niet ontvankelijk is dan wordt de klager daarvan met redenen omkleed binnen acht werkdagen in kennis gesteld door de managementassistente. Daaraan voorafgaand kan de klachtenbemiddelaar contact opnemen met de klager om de niet-ontvankelijkheid van de klacht toe te lichten.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. De zorgverlener / medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. De leidinggevende van de zorgverlener / medewerker;
- c. De klachtenbemiddelaar (als een gesprek met de zorgverlener / medewerker en/of diens leidinggevende niet heeft geleid tot een bevredigend resultaat);
- d. Als bovengenoemde stappen zijn doorlopen, kan een klacht worden voorgelegd aan de raad van bestuur.

Artikel 4 De zorgverlener / medewerker en diens leidinggevende

1. Een zorgverlener / medewerker stelt de cliënt die ontevreden is in de gelegenheid om de ervaren onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener / medewerker kan anderen betrekken bij het gesprek als de cliënt daar geen bezwaar tegen maakt. Als de cliënt of de zorgverlener iemand meeneemt naar het gesprek dan laten ze dat vooraf aan elkaar weten.
2. Zorgverleners / medewerkers attenderen ontevreden cliënten op de klachtenregeling en de klachtenbemiddelaar.
3. Zorgverleners / medewerkers bespreken onvrede van cliënten anoniem of anders alleen met toestemming van de cliënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit (van zorg) te verbeteren.
4. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener/ medewerker, wordt door de leidinggevende met de cliënt hierover een gesprek gevoerd. De betreffende zorgverlener / medewerker is in beginsel bij dit gesprek aanwezig. De betreffende zorgverlener / medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.

5. Als de onvrede niet naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost, wijst de zorgverlener / medewerker of, in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4, de leidinggevende, cliënt op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenbemiddelaar.

Artikel 5 De klachtenbemiddelaar

1. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Expertisecentrum Euthanasie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenbemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, zorgverleners, medewerkers en anderen over de klachtenregeling
 - b. hij adviseert cliënten die overwegen een klacht in te dienen (vanaf hier 'klager') en helpt hen desgevraagd indien nodig bij het formuleren daarvan;
 - c. in geval van een klacht biedt hij de klager en de aangeklaagde bemiddeling aan bij het oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager over de wijze waarop het oordeel van Expertisecentrum Euthanasie tot stand komt en helpt, indien de klachtenbemiddeling niet leidt tot een bevredigende oplossing, bij het indienen van de klacht bij de raad van bestuur;
 - e. hij informeert de raad van bestuur zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenbemiddelaar, heeft aangegeven voor welk traject (zie art. 7 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenbemiddelaar richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving van de klachtenbemiddelaar.
5. De klachtenbemiddelaar:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk per kwartaal over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de bestuurssecretaris en jaarlijks, in gezamenlijkheid met de Klachten onderzoekscommissie aan de raad van bestuur;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d. draagt zorg voor de dossiervoering van zijn klachtenbemiddeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. De klachtenbemiddelaar kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel, of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig

passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt bij de uitvoering van die werkzaamheden.

7. Indien de actie van de raad van bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenbemiddelaar kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenbemiddelaar zich wenden tot de raad van toezicht.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht bij de klachtenbemiddelaar

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenbemiddelaar. Daarbij gelden de volgende voorwaarden: - Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of elektronisch ingediend. - Indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch bij de klachtenbemiddelaar worden ingediend, waarna deze de klacht (elektronisch) registreert.
2. Een klacht kan alleen worden ingediend door:
 - a. een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming. De toestemming moet gevoeglijk, indien mogelijk schriftelijk, blijken;
 - b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit en klachten gezondheidszorg;
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de klachtenbemiddelaar.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenbemiddelaar of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 7 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend bij de klachtenbemiddelaar zoals bedoeld in artikel 6, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de managementassistente. De klachtenbemiddelaar bespreekt de klacht met de klager en informeert hem over de procedure. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtenbehandeling. Zonder reactie wordt door de klachtenbemiddelaar op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen bemiddeling en/of oordeel van Expertisecentrum Euthanasie wenst maar wel een signaal of melding van onvrede

- of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
- b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenbemiddelaar neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een oordeel: indien de bemiddeling niet geleid heeft tot een bevredigend resultaat kan de klacht worden voorgelegd aan de raad van bestuur. De raad van bestuur vraagt, indien gewenst, advies aan de klachtenonderzoekscommissie en geeft vervolgens een oordeel over de klacht, conform de in artikel 9 gestelde termijnen;
 - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal, namens de raad van bestuur door de medewerker die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld met betrokkenheid van de aansprakelijkheidsverzekeraar;
3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten vermeld in lid 2 onder a. tot en met d. mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

Artikel 8 Behandeling door klachtenbemiddelaar

1. De behandeling van klachten vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenbemiddelaar:
 - a. kan met klager afspreken dat hij eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen 5 werkdagen de afspraak met de klager over de wijze van klachtenbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenbemiddelaar de bemiddeling af en registreert de klacht volgens artikel 7 lid 2a.
4. Indien de klachtenafhandeling niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel van de raad van bestuur te vragen. De wettelijke termijn, zoals genoemd in artikel 9 gaat in vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel bij de raad van bestuur.

Artikel 9 Beoordeling van de klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen aan de klager, de aangeklaagde en diens leidinggevende. Indien mogelijk, wordt bij dit bericht kenbaar gemaakt of de raad van bestuur de klachtenonderzoekscommissie, conform artikel 10, om advies gaat vragen.
2. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan 6 weken nodig zijn, wordt dit, vóór het verstrijken van deze termijn, per brief en/of per e-mail medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan 10 weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 8 lid 4 is bepaald.

3. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit per brief en/of per e-mail mee aan de klager en de betreffende zorgverlener / medewerker. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten dan wel de klacht wil voorleggen aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, wordt de interne klachtenbehandeling beëindigd.

Artikel 10 Advies door klachtenonderzoekscommissie

1. Indien de klacht conform artikel 7 lid 2 sub c of artikel 8 lid 4 aan de raad van bestuur is voorgelegd voor een oordeel, dan vraagt, indien gewenst, de raad van bestuur zo spoedig mogelijk advies aan de klachtenonderzoekscommissie. Indien mogelijk worden klager en aangeklaagde hiervan bij de ontvangstbevestiging van de klacht, zie artikel 9 lid 1, al op de hoogte gesteld.
2. De raad van bestuur geeft bij de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie aan binnen welke termijn de raad van bestuur een advies wenst te ontvangen. Hierbij wordt rekening gehouden met de in artikel 9 lid 2 en 3 gestelde termijnen.
3. Als er een advies gevraagd wordt aan de klachtenonderzoekscommissie, dan zal er door de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie contact opgenomen worden met de klager en de aangeklaagde.
4. De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, tevens jurist, benoemd door de raad van bestuur op voordracht van de verwantenraad, een plaatsvervangend voorzitter (eveneens onafhankelijk en jurist); een arts van Expertisecentrum Euthanasie, met plaatsvervangend arts; een verpleegkundige van Expertisecentrum Euthanasie, met plaatsvervanger; een medewerker Kwaliteitszorg; allen eveneens benoemd door de raad van bestuur. De raad van bestuur kan ook een lid van de verwantenraad benoemen als lid van de klachtenonderzoekscommissie.
 - a. De klachtenonderzoekscommissie heeft een rooster van aftreden. De leden van de commissie hebben elk een zittingstermijn van vier jaar, die eenmaal met dezelfde periode verlengd kan worden.
 - b. De klachtenonderzoekscommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
5. De aangeklaagde wordt door de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie (zowel schriftelijk, als telefonisch) verzocht om binnen een redelijke termijn maar niet minder dan 2 weken, een schriftelijk weerwoord te geven.
6. Aan de klager zal door de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie toestemming gevraagd worden voor dossieronderzoek door de onder lid 4 genoemde personen.
7. De in lid 4 genoemde personen kunnen andere documenten bij hun onderzoek betrekken en medewerkers of derden horen.

8. Een hoorzitting van de klachtenonderzoekscommissie wordt, indien mogelijk, in de derde of vierde week dat de klacht door de raad van bestuur is ontvangen georganiseerd onder leiding van de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie. Alle geachte aanwezigen worden hier zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht door de raad van bestuur van op de hoogte gesteld door de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie.
9. De klachtenonderzoekscommissie geeft een schriftelijk advies aan de raad van bestuur, met in acht neming van de in lid 2 genoemde termijn.
10. De raad van bestuur geeft uiteindelijk een oordeel over de klacht, dat is gebaseerd op een deugdelijke motivering, waarin tevens wordt vermeld welke beslissingen of maatregelen er naar aanleiding van de klacht genomen zullen worden en zo mogelijk binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
11. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie, vermeld in artikel 14, voor te leggen en geeft tevens aan binnen welke termijn de klager dit kan doen en wat het adres en de website is van deze geschilleninstantie.

Artikel 11 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 7 lid 2 sub d als een schadeclaim wordt ingediend bij de raad van bestuur wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de medewerker schadebehandeling met betrokkenheid van de aansprakelijkheidsverzekeraar van Expertisecentrum Euthanasie. Deze houden de raad van bestuur op de hoogte van de afwikkeling.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de medewerker schadebehandeling of aansprakelijkheidsverzekeraar waarin onder meer de contactgegevens voor klager zijn vermeld.
3. De medewerker schadebehandeling ziet toe op de voortgang van de claimbehandeling bij de aansprakelijkheidsverzekeraar en informeert hierover de raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 12 Klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht

heeft ingediend, neemt de klachtenbemiddelaar, na overleg met de raad van bestuur, contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling, dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt. De klachtenbemiddelaar kan hier een adviserende en ondersteunende rol in spelen.

Artikel 13 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting klachtenbehandeling

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) onderzocht/behandeld kan worden, kan de klachtenbemiddelaar of de raad van bestuur, afhankelijk van de fase van de klachtenprocedure besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd door de klachtenbemiddelaar of raad van bestuur onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Expertisecentrum Euthanasie . De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd door de klachtenbemiddelaar of de raad van bestuur aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager door de klachtenbemiddelaar of raad van bestuur onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Expertisecentrum Euthanasie besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Expertisecentrum Euthanasie kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd door de klachtenbemiddelaar of raad van bestuur over de stopzetting van de klachtenbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 14 Geschilleninstantie

1. Indien een klacht, 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 dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van Expertisecentrum Euthanasie te vragen -een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Expertisecentrum Euthanasie in het kader van de zorgverlening bij Expertisecentrum Euthanasie indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 lid 10 bedoelde oordeel van Expertisecentrum Euthanasie worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Artikel 15 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 7 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de AVG.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Expertisecentrum Euthanasie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt twee jaar na sluiting dossier of uitspraak/afhandeling bewaard.

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 19 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 20 Jaarverslag

Expertisecentrum Euthanasie brengt in een jaarverslag geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe gepubliceerd op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Expertisecentrum Euthanasie en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk acht.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbemiddelaar, de regiomanagers, de ondernemingsraad en verwantenraad en de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de verwantenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2022.