

Klachtenregeling patiënten 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 hieraan te kunnen voldoen heeft Expertisecentrum Euthanasie een interne klachtenfunctionaris die klachten onafhankelijk en onpartijdig bemiddelt. Expertisecentrum Euthanasie heeft ook een contract met een externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris 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. Overal waar hij staat kan ook zij worden gelezen.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *aangeklaagde(n)*: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft of hebben;
- b. *geschil*: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- c. *geschillencommissie*: de geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten;
- d. *inspecteur*: een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- e. *klacht*: een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- f. *klachtenfunctionaris*: degene, die conform functiebeschrijving, binnen of namens de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige en onafhankelijke opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten en de aangeklaagde(n) hieromtrent;
- g. *klachtenonderzoekscommissie*: de multidisciplinair samengestelde commissie die op verzoek van de raad van bestuur onderzoek doet naar de klacht en de raad van bestuur hierover adviseert;
- h. *klager*: de patiënt of een door hem aangewezen of wettelijke vertegenwoordiger-of nabestaande die een klacht indient;
- i. *leidinggevende*: persoon met een sturende, begeleidende en ondersteunende taak ten aanzien van de zorgverlener of de medewerker die, uit dien hoofde, belast is met de dagelijkse uitvoering van de wettelijke zorgplicht van de werkgever jegens de zorgverlener of de medewerker, voortvloeiende uit het Burgerlijk Wetboek (in het bijzonder de artikelen 7:611 en 7:658) en de Arbeidsomstandighedenwet (in het bijzonder artikel 3);
- j. *managementassistente*: de functionaris werkzaam bij de zorgaanbieder die contact houdt met de klager en zorg draagt voor de correspondentie in verband met de behandeling van de klacht en de klager desgewenst verbindt met de klachtenfunctionaris;
- k. *medewerker*: elke natuurlijke persoon die onder gezag of in opdracht van de zorgaanbieder namens de zorgaanbieder zorg verleent of ondersteuning biedt;
- l. *nabestaande*:
 1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;

3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- m. *oordeel*: een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur waarin is opgenomen, met redenen omkleed, tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissing(-en) de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en zo mogelijk, indien van toepassing, binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- n. *patiënt*: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie De zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- o. *raad van bestuur*: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- p. *schadeclaim*: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- q. *secretaris*: de functionaris werkzaam bij de zorgaanbieder die de klachtenonderzoekscommissie ondersteunt bij het (kunnen) uitbrengen van een advies aan de raad van bestuur, waaronder het organiseren en de verslaglegging van hoorzittingen en het opstellen van een conceptadvies en die de klachtenonderzoekscommissie in het algemeen adviseert en ondersteunt;
- r. *termijn*: nadat de klacht, na de bemiddelingsfase, 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 de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- s. *vertegenwoordiger*: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- t. *verwantenraad*: de verwantenraad die op grond van de 'Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018' is ingesteld ten behoeve van de patiënten van de zorgaanbieder;
- u. *zorgaanbieder*: Stichting Expertisecentrum Euthanasie, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de raad van bestuur;
- v. *zorgverlener*: een natuurlijke persoon die onder gezag of in opdracht van de zorgaanbieder beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 2. Ontvankelijkheid van de klacht

1. In beginsel beslist de klachtenfunctionaris over de ontvankelijkheid van de klacht. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
 - a. De klacht is gericht tegen een zorgaanbieder die niet werkzaam is voor de zorgaanbieder;
 - b. De klacht anoniem ingediend is;
 - c. De klacht is ingediend door een klager die geen zorg van de zorgaanbieder ontvangt of heeft ontvangen en/of die ook niet de wettelijke of persoonlijk aangewezen vertegenwoordiger van de klager is noch een nabestaande;
 - d. De patiënt middels een schriftelijke wilsverklaring de zorgaanbieder heeft laten weten dat hij niet wil dat (een) nabestaande(n) of een vertegenwoordiger inzage krijgt in zijn medisch dossier;
 - e. De klacht al in een eerder stadium is afgehandeld en er zich geen relevante nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - f. De klacht geen betrekking heeft op de zorg zoals die door de zorgaanbieder wordt verleend;
 - g. De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan twee jaar voor het indienen van de klacht bekend geworden is aan klager;
 - h. De klacht betrekking heeft op de interpretatie en/of uitvoering van de Wet toetsing levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding (Wtl) en deze beslissing of handelwijze inhoudelijk getoetst wordt door een Regionale Toetsingscommissie Euthanasie;
 - i. Van de bepalingen onder a tot en met h in dit artikel kan, vanwege het gerechtvaardigd belang van de zorgaanbieder, door de zorgaanbieder worden afgeweken wanneer de klacht betrekking heeft op (de verbetering van) de kwaliteit van de zorgverlening.

2. Indien er onduidelijkheid is over de ontvankelijkheid van een klacht dan besluit de raad van bestuur in overleg met de klachtenfunctionaris hierover, desgewenst na overleg met de bestuurssecretaris of de jurist van de zorgaanbieder.
3. Indien de klacht niet ontvankelijk is dan wordt de klager daarvan met redenen omkleed binnen acht werkdagen door de klachtenfunctionaris telefonisch, schriftelijk of anderszins op de hoogte gesteld. Daaraan voorafgaand kan de klachtenfunctionaris 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 patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. De zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. De leidinggevende van de persoon bedoeld onder a.;
- c. De klachtenfunctionaris (als een gesprek met de zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende niet heeft geleid tot een bevredigend resultaat).

Artikel 4 De zorgverlener, medewerker en/of diens leidinggevende

1. Een zorgverlener of medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener of medewerker kan anderen betrekken bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar heeft. Als de patiënt of de aangeklaagde iemand meeneemt naar het gesprek dan laten ze dat vooraf aan elkaar weten.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners resp. (niet-ambulant) medewerkers bespreken onvrede van een patiënt in het team waarvan zij deel uitmaken resp. met hun direct leidinggevende, met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit (van zorg) te verbeteren. Zorgverleners informeren hun direct leidinggevende over de onvrede en de bespreking in het team.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener / medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. 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. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of, in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4, de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris bemiddelt niet in een klacht waarin hijzelf, door een andere functie of rol die hij binnen de zorgaanbieder vervult, betrokken is.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert patiënten, zorgverleners, medewerkers en anderen over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen (vanaf hier 'klager') en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. in geval van een klacht biedt hij de klager en de aangeklaagde(n) bemiddeling aan bij het oplossen van de klacht. Hij wijst daarbij op de mogelijkheid dat de bemiddeling, in de plaats van door de klachtenfunctionaris in dienst van de zorgaanbieder, gedaan kan worden door een

- externe klachtenbemiddelaar met wie de zorgaanbieder een contract heeft afgesloten. Indien klager en aangeklaagde(n) een verschillende voorkeur hebben dan wordt na goed overleg met klager en aangeklaagde(n) door de zorgaanbieder beslist door welke klachtenfunctionaris de klacht bemiddeld zal worden;
- d. hij informeert de klager over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder 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 hierover zo spoedig mogelijk, maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, te kennen heeft gegeven voor welk traject (zie art. 7 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht via hoor en wederhoor en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
 4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris.
 5. De klachtenfunctionaris:
 - 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 minstens eenmaal per jaar aan de raad van bestuur;
 - c. bespreekt eenmaal per jaar de rapportage bedoeld in artikel 5 lid 5 sub b met de raad van bestuur, de manager zorg, de adviseur kwaliteit en veiligheid en de juridisch adviseur en informeert eenmaal per jaar het kernteam en de klachtenonderzoekscommissie over deze rapportage;
 - 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, registratie en rapportage zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde(n) en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
 6. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van de zorgaanbieder.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - a. Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of elektronisch ingediend;
 - b. Indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch bij de klachtenfunctionaris worden ingediend, waarna deze de klacht (elektronisch) registreert.
2. Een klacht kan alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt;
 - b. een wettelijke vertegenwoordiger of persoonlijk gevolmachtigde van de patiënt. Deze hoedanigheid moet schriftelijk blijken;
 - c. een (de) nabestaande(n) van de patiënt;
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 patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de raad van bestuur.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, waarbij voor de termijn wordt verwezen naar artikel 2 lid 1 sub f van deze klachtenregeling, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, de klager daarover onder vermelding van de gronden.
6. De direct leidinggevende wordt geïnformeerd over de ontvangst van een klacht die, op grond van deze klachtenregeling, jegens een medewerker van hem ontvangen is. Ter voldoening aan de wettelijke zorgplicht, zoals vermeld in artikel 1 sub i van deze regeling, kunnen, met een beroep op artikel 6 lid 1 sub f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (gerechtvaardigd belang van de zorgaanbieder), en niet meer of langer dan noodzakelijk is voor het in dit lid vermelde doel, persoonsgegevens van de klager gedeeld worden met de direct leidinggevende.

Artikel 7 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend bij de klachtenfunctionaris zoals bedoeld in artikel 6, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de managementassistente. De klachtenfunctionaris 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 of is klager telefonisch niet goed te bereiken dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtenbehandeling. Zonder reactie wordt door de klachtenfunctionaris 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 de zorgaanbieder 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 (externe) klachtenfunctionaris neemt de klacht als zodanig 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, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
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. van dit artikel mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en aangeklaagde(n).
4. Wanneer klager alleen registratie wenst van zijn klacht en uit de klacht blijkt op welke (zorg)medewerker(s) die klacht betrekking heeft, dan deelt de klachtenfunctionaris de klager mede dat hij, ten behoeve van de analyse van de klacht zoals vermeld in artikel 16, de betreffende (zorg)medewerker(s) zal horen. Klager en klachtenfunctionaris maken afspraken omtrent de terugkoppeling van het gesprek dat de klachtenfunctionaris met de betrokken (zorg)medewerker(s) zal hebben.

Artikel 8 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
 - 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 (bijvoorbeeld via 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 klachtenfunctionaris 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, diens direct leidinggevende en de manager Zorg. 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 te kennen 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.
4. Met wederzijdse instemming van klager en de raad van bestuur kan van de termijn vermeld in de leden 2 en 3 in dit artikel worden afgeweken.
5. 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(n) 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 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, 3 of 4 gestelde termijnen.
3. De klachtenonderzoekscommissie wordt geleid door een onafhankelijk voorzitter, tevens jurist, alsmede een vicevoorzitter eveneens onafhankelijk en jurist. De klachtenonderzoekscommissie bestaat voorts uit ten minste twee artsen en ten minste twee verpleegkundigen, allen werkzaam bij de zorgaanbieder. De raad van bestuur kan ook een lid van de verwantenraad benoemen als lid van de klachtenonderzoekscommissie. De leden van de klachtenonderzoekscommissie worden benoemd door de raad van bestuur. De verwantenraad heeft hierover adviesrecht.
4. De klachtenonderzoekscommissie:
 - a. kan werken volgens een huishoudelijk reglement;
 - b. 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;
 - c. wordt ondersteund door een secretaris.
5. De aangeklaagde(n) wordt (worden) door de secretaris van de klachtenonderzoekscommissie (zowel schriftelijk, als telefonisch) verzocht om binnen een redelijke termijn, maar niet korter dan 2 weken, een schriftelijk weerwoord te geven. Wanneer de klacht betrekking heeft op een lid van een ambulant team, wordt in beginsel aan het volledige team verzocht een weerwoord te geven.
6. Aan de klager zal door de secretaris van de klachtenonderzoekscommissie toestemming gevraagd worden voor dossieronderzoek door de klachtenonderzoekscommissie. Indien de klager hiertoe geen toestemming geeft zal de raad van bestuur een oordeel geven over de klacht zonder inschakeling van de klachtenonderzoekscommissie.

7. De klachtenonderzoekscommissie kan andere documenten bij haar onderzoek betrekken en medewerkers of derden horen.
8. Een hoorzitting door de klachtenonderzoekscommissie wordt, indien mogelijk, in de derde of vierde week nadat de klacht door de raad van bestuur is ontvangen, georganiseerd onder leiding van de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie. Alle beoogd aanwezige personen worden hier zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht door de raad van bestuur van op de hoogte gesteld door de secretaris van de klachtenonderzoekscommissie. Wanneer de klacht betrekking heeft op een lid van een ambulant team wordt in beginsel het hele team voor de hoorzitting uitgenodigd.
9. De klachtenonderzoekscommissie geeft op basis van een multidisciplinair onderzoek een schriftelijk advies aan de raad van bestuur, met inachtneming van de in lid 2 van dit artikel 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 geschillencommissie.

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 (gehele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de medewerker schadebehandeling dan wel de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de medewerker schadebehandeling of de 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 klachtenfunctionaris, 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 gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling, dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk, en wie de coördinatie verzorgt. De klachtenfunctionaris 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 (zie daarover nader artikel 2 lid 1 sub f) of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) (meer) onderzocht/behandeld kan worden, kan de klachtenfunctionaris 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 klachten functionaris 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 de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd door de klachtenfunctionaris of de raad van bestuur aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager door de klachtenfunctionaris of de raad van bestuur onder vermelding van datum van het (telefoon-)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van een dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een 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 de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd door de klachtenfunctionaris of de raad van bestuur over de stopzetting van de klachtenbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 14 Geschillencommissie

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 geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht indient bij de zorgaanbieder. Dit is bijvoorbeeld het geval indien sprake is van de verdenking van ernstig grensoverschrijdend gedrag door de aangeklaagde(n).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 lid 11 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 15 Geheimhouding

1. 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. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook na het beëindigen van een functie die iemand in het kader van deze klachtenregeling vervult.

Artikel 16 Registratie

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 de kwaliteit van zorg.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt gedurende twee jaar na de sluiting van het dossier of na de uitspraak/afhandeling van de klacht 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

De zorgaanbieder 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 een adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe gepubliceerd op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de zorgaanbieder en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten 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 klachtenfunctionaris 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 19 januari 2026 en komt in de plaats van de regeling van 1 november 2022.