

KLACHTENREGELING STICHTING LEVENSEINDEKLINIEK

Bewerkt door	Datum	Omschrijving
Steven Pleiter	23 oktober 2017	Versie 1
Revisiefrequentie	Eerstvolgende	Omschrijving
Jaarlijks	Oktober 2018	

Introductie:

Het doel van de nieuwe wet, de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is om een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te treffen.

De Levenseindekliniek heeft een klachtenprocedure die zowel bedoeld is om de klager recht te doen als om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

Het streven is met hulp van onafhankelijke bemiddeling door de klachtenfunctionaris de relatie en het vertrouwen tussen klager en Levenseindekliniek te verbeteren en zonodig te herstellen.

1) Definities en begripsbepalingen

- a) Bestuurder:
Bestuurder van de Stichting Levenseindekliniek.
- b) Medisch management
Het medisch management van de Stichting Levenseindekliniek.
- c) Klaagschrift:
Een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk persoon een klacht uit over de dienstverlening van de Stichting Levenseindekliniek.
- d) Klacht:
Een uiting van onvrede over de bejegening en/of behandeling door een medewerker van de Levenseindekliniek en/of door de Levenseindekliniek als organisatie.
- e) Klachtenbehandeling:
Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht of de omstandigheden die tot een klacht hebben geleid.
- f) Klachtenbemiddeling:
Het naar aanleiding van een klacht door middel van overleg trachten te komen tot een oplossing van een klacht, waarbij het herstellen van de relatie tussen de klager en de aangeklaagde wordt nagestreefd.
- g) Officemanager
Medewerker van de Levenseindekliniek die klachten ontvangt en er op toeziet dat deze volgens de vastgelegde stappen, zoals opgenomen in deze klachtenregeling, worden doorlopen.

- h) Klager:
Degene die gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Stichting Levenseindekliniek en die een klacht indient. De volgende personen kunnen tevens als klager optreden:
- i) De vertegenwoordiger die door middel van een machtiging door de patiënt is aangewezen;
 - ii) De wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt;
 - iii) De zaakwaarnemer van een patiënt die zijn zaken niet zelf kan / wil behartigen;
 - iv) De partner of naaste familieleden van een inmiddels overleden patiënt.
- i) Patiënt
De persoon die een euthanasieverzoek bij de Levenseindekliniek heeft ingediend.
- j) Stichting Levenseindekliniek:
De organisatie die zorg levert en die eindverantwoordelijk is voor de zorg geboden door voor de Levenseindekliniek werkzame zorgaanbieders. De Stichting is statutair gevestigd te Den Haag.
- k) Klachtenfunctionaris:
Een door de Levenseindekliniek aangestelde persoon, die niet werkzaam is bij de Stichting Levenseindekliniek en die in vertrouwen en neutraal een klacht kan aanhoren en zoekt naar manieren om bemiddelend te kunnen optreden.
- l) Zorgaanbieder
Een natuurlijk persoon die werkzaam is voor de Levenseindekliniek en namens de Stichting Levenseindekliniek zorg verleent op verzoek van patiënt.

2) Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- a) Recht doen aan de individuele klager;
- b) Het creëren van de mogelijkheid om de relatie te herstellen, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen de klager en de aangeklaagde op basis van gelijkwaardigheid;
- c) Het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in de mogelijke tekortkomingen in de zorg en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoeften van de hulpvrager in het algemeen.

3) Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a) De klachtenregeling is een voor de klager laagdrempelige regeling;
- b) De klachtenregeling biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht door middel van bemiddeling, overeenkomstig de bepalingen zoals vastgelegd in dit klachtenreglement.
- c) De afhandeling van de klacht bestaat uit de hieronder genoemde stappen, die achtereenvolgens doorlopen kunnen worden. Ook kunnen stappen overgeslagen worden:
 - i) Een gesprek tussen klager en aangeklaagde (al dan niet met de hulp van de klachtenfunctionaris)
 - ii) Inzet van de klachtenfunctionaris
- d) Beide partijen hebben het recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. Kosten die hiervoor gemaakt worden komen voor rekening van de partijen zelf
- e) Een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste en overzichtelijke procedures;
- f) De klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld om mondeling en schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging / handelwijze waarover is geklaagd;
- g) Beide partijen hebben recht op inzage in alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.

4) Functies en taken van de Officemanager

De officemanager heeft de volgende taken en functies:

- a) Ontvangen van klachten en het bevestigen van de ontvangst van de klacht. In de bevestiging worden de volgende stappen naar de klager toegelicht;
- b) Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht;
- c) Melding van de klacht bij aangeklaagde, Bestuurder en medisch management;
- d) Het vergaren van een dossier bestaande uit de op eerste beoordeling relevante stukken behorend bij de klacht;
- e) Het bewaken van het proces van onderzoek van de klacht, waarbij de klager op de hoogte wordt gehouden van de ontwikkelingen.
- f) De Officemanager wijst de betrokkenen, als een klacht ontvankelijk is verklaard, op artikel 14 van de klachtenregeling waarin de geheimhouding en privacy worden geregeld. Dit betekent dat geen andere medewerkers worden ingelicht over de klacht.
- g) De Officemanager ondertekent de officiële brief aan de klager ter afronding van de klacht.

5) Wijze van indienen van een klacht

- a) De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de Officemanager van de Stichting Levenseindekliniek, Postbus 13480, 2501 EL Den Haag of per e-mail aan klacht@levenseindekliniek.nl. De klachtbrief bevat;
 - i) De naam van de klager, diens adresgegevens, geboortedatum en telefoonnummer;
 - ii) De naam van de aangeklaagde. Indien deze niet bekend is de plaats en het tijdstip van handelen;
 - iii) Een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - iv) De datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
 - v) De bezwaren tegen de gedraging.

6) Ontvangst van de klacht

- a) De klacht wordt bij de Levenseindekliniek ontvangen door de officemanager. Deze zendt aan de klager binnen 8 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging waarin de klager geïnformeerd wordt over de werkwijze van de klachtafhandeling;
- b) Als de klacht naar het oordeel van de Officemanager onvoldoende informatie bevat dan stelt hij de klager in de gelegenheid om alsnog binnen 5 werkdagen aanvullende informatie te verschaffen;
- c) Als de klager zich laat vertegenwoordigen en een machtiging ontbreekt, dan wordt de vertegenwoordiger gevraagd om een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt;
- d) Van de ontvangst van de klacht wordt melding gedaan aan de aangeklaagde, de bestuurder en het medisch management van de Levenseindekliniek.

7) Ontvankelijkheid van de klacht

- a) Een klacht is niet ontvankelijk indien:
 - i) De klacht is gericht tegen een zorgaanbieder die niet werkzaam is voor de Levenseindekliniek;
 - ii) De klacht anoniem ingediend is;
 - iii) De klacht is ingediend door een klager die niet beschikt over een machtiging van de patiënt, terwijl deze wel vereist is;
 - iv) De klacht al in een eerder stadium is afgehandeld en er zich geen nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - v) De klacht geen betrekking heeft op de zorg zoals die door de Levenseindekliniek wordt verleend;
 - vi) De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indienen van de klacht bekend geworden is aan klager;
 - vii) 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;
 - viii) 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;
- b) Indien er onduidelijkheid is over de ontvankelijkheid van een klacht dan besluit de Bestuurder van de Levenseindekliniek, na overleg met de klachtenfunctionaris
- c) Indien de klacht niet ontvankelijk is dan stelt de Officemanager de klager daarvan met redenen omkleed binnen acht dagen in kennis.

8) Functies en taken van de klachtenfunctionaris

- a) De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet Wkkgz
- b) De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
 - Het bespreken van de klacht met klager, telefonisch of op een samen overeengekomen locatie.
 - Het begeleiden van de klager bij het bespreken van de klacht met de aangeklaagde.
 - Het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op nadrukkelijk verzoek van de klager en met instemming van de aangeklaagde.
- c) Indien de klacht niet met behulp van bemiddeling tot een oplossing leidt en de klager de procedure wenst voort te zetten, dan zal de klachtenfunctionaris de klager de mogelijkheid aanbieden om naar de Geschillencommissie te gaan.

9) Termijnen

- a) De officemanager stuurt een ontvangstbevestiging aan de klager binnen 8 werkdagen;
- b) De ontvankelijkheid van de klacht wordt door de Officemanager binnen 8 werkdagen na ontvangst beoordeeld;
- c) Eveneens binnen 8 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt deze gemeld bij de aangeklaagde, de bestuurder en het medisch management;
- d) de klachtenfunctionaris krijgt een melding van een klacht en neemt binnen 10 dagen contact op met de klager.

10) Beëindiging van de procedure

- a) Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken;
- b) De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid om zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties die de klacht in behandeling kunnen nemen, zoals de Inspectie Gezondheidszorg, het medisch tuchtcollege, de administratieve rechter of de strafrechter. Als de klager hiertoe besluit dan dient deze de Officemanager daartoe onverwijld van op de hoogte te brengen.
- c) Als een klacht door een externe instantie als bedoeld in 10-b wordt behandeld dan kan de Officemanager met de klager in overleg treden of, en zo ja op welke onderdelen, onderzoek door de Levenseindekliniek nog gewenst is;
- d) Wanneer de klager er met de zorgaanbieder niet uitkomt tot zijn tevredenheid kan hij zich melden bij de Geschillencommissie:

DOKh

Afdeling Klachten en Geschillen

Tel.: 072 – 52 08 325

e-mail: klachtenengeschillen@dokh.nl

Robijnstraat 6

1812 RB ALKMAAR

11) Klachtenbehandeling: registratie en bewaring

- a) De Officemanager zorgt voor de registratie van de klachten die bij de Levenseindekliniek ingediend worden en houdt tevens het dossier van de klacht bij;
- b) Bij de registratie wordt zodanig gewerkt dat de privacy van de klager, de aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd;
- c) De Officemanager houdt een archief bij waarin klachtendossiers worden bewaard. De bewaring gebeurt zodanig dat onbevoegden geen toegang hebben tot de dossiers;
- d) De registratie en dossiers worden gedurende tien jaren bewaard.

12) Geheimhouding en privacy

- a) Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan deze persoon het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift deze persoon tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de WKCZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit;
- b) De geheimhoudingsplicht van de voornoemde personen duurt ook voort na beëindiging van hun functie.

13) Kosten

- a) De klachtenprocedure is voor de klager kosteloos. Dit geldt niet voor de eventuele kosten die het inroepen van bijstand van de klager met zich meebrengt;

14) Bekendmaking Klachtenregeling

- a) De Klachtenregeling van de Stichting Levenseindekliniek is voor het publiek toegankelijk via haar website.

15) Vaststelling en wijziging van dit reglement

- a) Dit reglement wordt vastgesteld door de Bestuurder van de Stichting Levenseindekliniek
- b) Dit reglement kan te allen tijde door de Bestuurder worden gewijzigd.

16) Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Bestuurder van de Stichting Levenseindekliniek.