

Klachtenregeling



KLACHTENREGELING REGIONALE TOETSINGSCOMMISSIES EUTHANASIE

Inhoudsopgave

ALGEMENE BEPALINGEN

Preambule

Artikel 1: Definities

Artikel 2: Doelstellingen

Artikel 3: Geheimhouding / Behandeling niet openbaar

Artikel 4: Bemiddeling

KLACHTRECHT

Artikel 5: Klachtgerechtigden

Artikel 6: Tegen wie kan er geklaagd worden

Artikel 7: Omvang van het klachtrecht

Artikel 8: Verjaringstermijn

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 9: Samenstelling, (her)benoeming, eisen lidmaatschap

Artikel 10: Einde lidmaatschap

Artikel 11: Verschonen en wraken

Artikel 12: Secretaris van de klachtencommissie

DE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 13: Eisen aan het klaagschrift / onderzoek informele afhandeling

Artikel 14: Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

Artikel 15: Niet-ontvankelijkheid; verweerschrift

Artikel 16: Bijstand van de klager

Artikel 17: Behandeling

Artikel 18: Gelegenheid tot horen

Artikel 19: Afdoening en afhandelingstermijn

SLOTBEPALINGEN

Artikel 20: Kosten voor partijen

Artikel 21: Kostenvergoeding

Artikel 22: Onvoorzien

Artikel 23: Wijzigingen

Artikel 24: Registratie en publicatie

Artikel 25: Vaststelling en bekendmaking

PREAMBULE

Een ieder heeft er recht op dat bestuursorganen op een correcte manier met hem of haar omgaan. Indien iemand van mening is, dat geen correcte behandeling heeft plaatsgevonden, kan bij het betrokken bestuursorgaan een klacht worden ingediend. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat een minimumregeling voor de wijze waarop het bestuursorgaan deze klacht, eventueel met gebruikmaking van een adviescommissie, moet afhandelen: het zogenaamde interne klachtrecht.

Dit hoofdstuk van de Awb is ook van toepassing op de vijf regionale toetsingscommissies euthanasie. Tot nog toe hadden deze toetsingscommissies geen eigen op schrift gestelde interne klachtenregeling. De toetsingscommissies voelden de behoefte om klachten met enige afstand te kunnen (laten) behandelen en hebben gezamenlijk besloten een eigen klachtenregeling op schrift te stellen, die daarin voorziet. Deze regeling geldt voor alle vijf regionale commissies.

Er wordt één centrale, onafhankelijke klachtencommissie in het leven geroepen, die wordt belast met de behandeling van en advisering over alle klachten van meldend artsen, consulenten, lijkschouwers en andere hulpverleners die partij zijn bij of belanghebbend in een euthanasiemelding. De betreffende toetsingscommissie (het bestuursorgaan) of, indien van toepassing, de gezamenlijke toetsingscommissies behoudt respectievelijk behouden de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling van de klacht.

Er kan niet geklaagd worden over de inhoud en de motivering van een oordeel van een toetsingscommissie, maar uitsluitend over gedragingen van een toetsingscommissie, individuele leden van een commissie en personen werkzaam voor een toetsingscommissie.

Artikel 1: Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. de RTE: de vijf Regionale toetsingscommissies voor euthanasie tezamen;
- b. het voorzittersoverleg: het periodiek overleg van alle (plaatsvervangende) voorzitters van de vijf toetsingscommissies;
- c. de toetsingscommissie: een regionale toetsingscommissie voor euthanasie, die bij de klacht betrokken is;
- d. de klager: degene die een klacht heeft ingediend;
- e. beklagde(n): de toetsingscommissie(s) op wier handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- f. WTL: Wet Toetsing Levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding;
- g. de klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in deze klachtenregeling;
- h. de secretaris: de secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 2: Doelstellingen

Doelstellingen van deze regeling zijn:

- a. aan klagers duidelijkheid bieden over de wijze waarop zij kunnen klagen en hoe deze klachten worden afgehandeld;
- b. een zorgvuldige behandeling en afdoening van de klacht bevorderen.

Artikel 3: Geheimhouding / Behandeling niet openbaar

Lid 1. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie alsmede alle personen, die werkzaam zijn voor de klachtencommissie, zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hun ter kennis komt in deze functie.

De secretaris draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke bewaring van het klachtdossier in elk geval voor een termijn van twee jaar na de afdoening van de klacht zoals bedoeld in artikel 20 van deze regeling.

Lid 2. De hoorzitting als bedoeld in artikel 19 van deze klachtenregeling is niet openbaar. De beslissing van de klachtencommissie alsmede alle stukken zijn niet openbaar en worden alleen ter beschikking gesteld aan klager en beklagde, behoudens de bepalingen in art. 16 lid 5 en art. 20 lid 4 en art. 25.

Artikel 4: Bemiddeling

Lid 1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtencommissie onderzoeken of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

Lid 2. Zodra de klachtencommissie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de beklagde(n) wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

KLACHTRECHT

Artikel 5: Klachtgerechtigden

Meldend artsen, consulenten, lijkschouwers en andere hulpverleners, voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een melding van levensbeëindiging op verzoek of hulp bij zelfdoding als genoemd in de WTL, hebben het recht om te klagen.

Artikel 6: Tegen wie kan geklaagd worden

Lid 1. De klacht is gericht tegen een toetsingscommissie en kan betrekking hebben op gedragingen van de toetsingscommissie als geheel dan wel van een of meer toetsingscommissieleden of van personen werkzaam voor de toetsingscommissie.

Lid 2. De klacht tegen de commissie kan ook betrekking hebben op gedragingen van oud-leden en ex-medewerkers van een toetsingscommissie, mits de verjaringstermijn (zie art. 9) niet verstreken is.

Artikel 7: Omvang van het klachtrecht

De klager kan een klacht bij de klachtencommissie indienen over de wijze waarop een toetsingscommissie in zijn geheel dan wel een lid of een persoon werkzaam voor een toetsingscommissie, zich in een bepaalde melding jegens hem heeft gedragen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een oordeel van de toetsingscommissie.

Artikel 8: Verjaringstermijn

Klachten dienen te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager op de hoogte is of redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn van de gedraging waarover wordt geklaagd.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 9: Samenstelling klachtencommissie, (her)benoeming en eisen lidmaatschap

Lid 1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden. De voorzitter is jurist. Verder bestaat de commissie uit een arts-lid en een ethicus-lid.

Lid 2. Leden van een toetsingscommissie en personen die werkzaam zijn voor een toetsingscommissie kunnen geen lid zijn van de klachtencommissie.

Lid 3. Voormalige leden van een toetsingscommissie kunnen wel lid zijn, mits zij geen lid waren ten tijde van de gedraging waarover geklaagd wordt.

Lid 4. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden voor een termijn van maximaal drie jaren door het voorzittersoverleg benoemd.

Lid 5. De leden en plaatsvervangende leden zijn tweemaal achtereenvolgens herbenoembaar steeds voor een termijn van maximaal drie jaar.

Artikel 10: Einde lidmaatschap

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a: na het verstrijken van de termijn waarvoor een commissielid is benoemd;
- b: door overlijden van het commissielid;
- c: doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- d: doordat een commissielid door het voorzittersoverleg uit zijn / haar functie wordt ontheven wegens gewichtige redenen.

Artikel 11: Verschonen en wraken

Lid 1. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen en kan worden gewraakt, indien er feiten of omstandigheden bestaan, waardoor zijn / haar onpartijdigheid ter discussie staat of zou kunnen komen te staan.

Lid 2. Een lid van de klachtencommissie kan schriftelijk en gemotiveerd aan de overige leden van de klachtencommissie aangeven zich te willen verschonen. De secretaris stelt klager en beklaagde(n) schriftelijk op de hoogte van de beslissing van het lid.

Lid 3. Klager en beklaagde(n) kunnen gemotiveerd een verzoek tot wraking van een of meer leden van de commissie kenbaar maken. Betreft het een wrakingsverzoek verband houdende met de samenstelling van de commissie, dan dient dit schriftelijk en gemotiveerd aan de secretaris van de klachtencommissie kenbaar te worden gemaakt binnen 14 dagen nadat die samenstelling bekend is geworden.

Lid 4. Over het verzoek tot wraking wordt door de plaatsvervangende commissieleden zo spoedig mogelijk beslist. De secretaris stelt klager en beklaagde(n) schriftelijk op de hoogte van de gemotiveerde beslissing.

Lid 5. Een klachtencommissielid dat zich heeft verschoond of dat gewraakt is, wordt vervangen door een plaatsvervangend lid.

Artikel 12: Secretaris van de klachtencommissie

Lid 1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. Deze secretaris is een secretaris van een van de toetsingscommissies niet zijnde een secretaris van de commissie of een van haar leden waartegen een klacht is gericht.

Lid 2. De secretaris wordt benoemd en ontslagen door het voorzittersoverleg. De secretaris draagt zorg voor een goede voortgangscntrole van de klachtenprocedure.

DE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 13. Eisen aan klaagschrift / onderzoek informele afhandeling

Lid 1. Een klacht dient via het digitale klachtenformulier (te vinden op euthanasiecommissie.nl) ofwel per hard copy post gericht aan de algemeen secretaris van de RTE te worden ingediend. Een klacht dient voldoende gemotiveerd te zijn.

Een klacht moet door de klager persoonlijk ondertekend zijn met vermelding van naam, adres en woonplaats. Tevens moet worden aangegeven tegen welke toetsingscommissie de klacht is gericht, wat de klacht inhoudt en op welke feiten en gronden deze berust.

Lid 2. Alvorens de algemeen secretaris de klacht doorstuurt naar de secretaris van de klachtencommissie, onderzoekt de algemeen secretaris eerst of de klager middels een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Als dat niet mogelijk blijkt, vangt de klachtprocedure formeel aan.

Artikel 14. Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

Lid 1. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling. Als datum van ontvangst geldt de datum van doorzending van de klacht door de algemeen secretaris aan de secretaris van de klachtencommissie.

Lid 2. Indien een klacht niet voldoet aan de eisen die aan het klaagschrift worden gesteld in art.13 lid 1, dan nodigt de secretaris klager(s) uit dit verzuim binnen een door de voorzitter te bepalen termijn te herstellen of aan te vullen.

Lid 3. De klachtencommissie zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

Lid 4. De klachtencommissie zendt een klaagschrift dat niet voor haar bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.

Artikel 15: Niet-ontvankelijkheid; verweerschrift

Lid 1. De klachtencommissie kan, zonder verdere behandeling van een klacht, een eindbeslissing geven die strekt tot een verklaring van niet-ontvankelijkheid indien

- a. de klager niet klachtgerechtigd is (zie art. 6);
- b. de klacht betrekking heeft op een gedraging / gebeurtenis waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is afgedaan;
- c. de klacht betrekking heeft op een gedraging / gebeurtenis waarvan de klager langer dan een jaar op de hoogte is of redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn;
- d. een persoon of instantie wordt aangeklaagd tegen wie niet geklaagd kan worden (zie art.7);
- e. het klaagschrift niet voldoet aan de eisen zoals die staan genoemd in art. 14;
- f. de klacht over de inhoud en de motivering van een oordeel gaat (zie de preambule en art. 8).

Lid 2. Van de niet-ontvankelijk verklaring stelt de klachtencommissie de klager zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis.

Lid 3. De klachtencommissie kan om haar moverende redenen de beklagde(n) uitnodigen om te reageren op het klaagschrift alvorens zij beslist over de niet-ontvankelijkheid.

Lid 4. Een afschrift van de beslissing van de klachtencommissie wordt aan de beklagde(n) / de betreffende toetsingscommissie toegezonden.

Lid 5. Een afschrift van de beslissing van de klachtencommissie wordt ter vertrouwelijke kennisname toegezonden aan de algemeen secretaris en het voorzittersoverleg.

Lid 6. Indien art. 15: lid 2 t/m lid 3 of art. 16: lid 1 niet van toepassing zijn, zendt de klachtencommissie de beklagde(n) een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken en verzoekt de beklagde(n) om binnen vier weken een gemotiveerd verweerschrift op de klacht in te dienen.

Artikel 16: Bijstand van de klager

De klager en degene over wie is geklaagd, kunnen zich doen vertegenwoordigen door een gemachtigde en zich doen bijstaan door een raadsman. De gemachtigde moet, desgevraagd, zijn bevoegdheid aantonen door het overleggen van een schriftelijke volmacht. Advocaten, als gemachtigden optredende, zijn tot deze overlegging niet gehouden. De voorzitter van de klachtencommissie kan slechts weigeren een persoon die geen advocaat is als gemachtigde of als raadsman toe te laten, indien er duidelijke aanwijzingen zijn dat door de toelating van die persoon een behoorlijke uitoefening van het klachtrecht zal worden belemmerd. De weigering wordt door de voorzitter schriftelijk gemotiveerd.

Artikel 17: Behandeling

Lid 1. De klager en beklaagde(n) worden uiterlijk een maand na ontvangst van de klacht geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie.

Lid 2. Van het verweerschrift stuurt de secretaris uiterlijk binnen twee weken na ontvangst een kopie aan de klager.

Lid 3. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan de voorzitter partijen de gelegenheid bieden om binnen een door hem te bepalen termijn schriftelijk te re- en dupliceren. Wordt er niet binnen deze termijn gereageerd, dan wordt betreffende partij geacht geen gebruik te willen maken van deze mogelijkheid.

Artikel 18: Gelegenheid tot horen

Lid 1. De klachtencommissie stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.

Lid 2. De klachtencommissie kan ook overige betrokken personen of deskundigen uitnodigen om te worden gehoord.

Lid 3. De klager, de beklaagde alsmede overige betrokken personen of deskundigen die naar oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.

Lid 4. Van het horen van de klager dan wel beklaagde(n) kan worden afgezien indien de klager dan wel beklaagde(n) heeft / hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Lid 5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt dat aan klager en beklaagde(n) zal worden toegezonden.

Artikel 19: Afdoening / Afhandelingstermijn

Lid 1. De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk na de mondelinge behandeling of - als die niet heeft plaatsgevonden - na afronding van de schriftelijke stukkenwisseling, uitspraak.

Lid 2. De klachtencommissie kan in haar uitspraak de klacht alsnog niet-ontvankelijk, ongegrond/gegrond/gedeeltelijk gegrond verklaren en laten vergezellen van een advies en eventuele aanbevelingen. De uitspraak bevat als bijlage het verslag van de hoorzitting.

Lid 3. De klachtencommissie stelt de betrokken toetsingscommissie (het bestuursorgaan) in kennis van de schriftelijke en gemotiveerde uitspraak.

Lid 4. Een afschrift van de uitspraak van de klachtencommissie wordt ter vertrouwelijke kennisname toegezonden aan het voorzittersoverleg en aan de algemeen secretaris van RTE.

Lid 5. De betrokken toetsingscommissie (het bestuursorgaan) handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

Lid 6. De betrokken toetsingscommissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Lid 7. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Lid 8. De betrokken toetsingscommissie zendt de uitspraak van de klachtencommissie zo spoedig mogelijk na ontvangst, vergezeld van haar oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die de toetsingscommissie daaraan verbindt, aan de klager. Indien de conclusies van de toetsingscommissie afwijken van de uitspraak van de klachtencommissie, wordt de reden van die afwijking vermeld.

Het begeleidend schrijven van de toetsingscommissie wordt ondertekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en de (plaatsvervangend) secretaris van de toetsingscommissie (beiden niet bij de klacht betrokken personen).

Lid 9. Bij die kennisgeving wordt vermeld dat de klager conform art. 9: 12 lid 2 van de Awb, binnen één jaar na kennisgeving, naar aanleiding van de uitspraak een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

Ingevolge artikel 1 b van het Besluit Bestuursorganen WNo-Wob (Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur) is de Nationale Ombudsman niet bevoegd voor zover het gaat om beoordelingen van een toetsingscommissie op grond van artikel 8, lid 1 van de WTL.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 20: Kosten voor partijen

Er zijn voor klager geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en de behandeling van die klacht door de klachtencommissie. Indien een partij zelf kosten maakt, komen die voor eigen rekening.

Artikel 21: Kostenvergoeding

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie ontvangen een vacatiegeld, alsmede vergoeding van reis- en verblijfkosten en van verdere verschotten, een en ander overeenkomstig door Onze Minister van VWS te stellen regels.

Artikel 22: Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

Artikel 23: Wijzigingen

Deze klachtenregeling kan, al dan niet op voorstel van de klachtencommissie, door het voorzittersoverleg gewijzigd worden.

Artikel 24: Registratie en publicatie

De secretaris van de klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de bij klachtencommissie ingediende schriftelijke klachten. Met betrekking tot de geregistreerde klachten worden de geanonimiseerde uitspraken van de klachtencommissie op de website van de RTE geplaatst en in het jaarverslag van de RTE worden het aantal klachten, een samenvatting van de geanonimiseerde uitspraken en de wijze van afhandeling door de betreffende toetsingscommissie, opgenomen.

Artikel 25: Vaststelling en bekendmaking

Deze klachtenregeling is door het voorzittersoverleg vastgesteld en treedt in werking in april 2016 na publicatie op website.