

## **Regeling Klachtencommissie**

### **Considerans**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die op 1 januari 2016 van kracht is geworden, stelt een Klachtencommissie niet meer verplicht. Wel moeten er binnen de organisatie een of meerdere klachtenfunctionarissen zijn aangewezen. Zij kunnen alle klachten primair in behandeling nemen. Hiervoor is een klachtenregeling opgesteld en vastgesteld door de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur van Amphia hecht grote waarde aan een zorgvuldige wijze van omgang met klachten, omdat dit kan bijdragen aan een verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening aan de patiënten. Om die reden heeft de Raad van Bestuur besloten om, in aanvulling op het wettelijk gestelde, een klager toch in de gelegenheid te stellen om een onafhankelijk oordeel te vragen aan de Klachtencommissie. Deze regeling is een bijlage bij de Klachtenregeling en kan aangehaald worden als Regeling Klachtencommissie.

De regeling is niet van toepassing op klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte ggz (Wvggz) voor wat betreft respectievelijk artikel 54 Wzd en artikel 10 Wvggz.

Deze herziene versie is vanaf 1 februari 2022 van kracht.

# Amphia

## **Begripsbepalingen**

### Artikel 1

Voor de begripsbepalingen van het bij of krachtens deze regeling bepaalde is artikel 1 van de Amphia Klachtenregeling onverkort van toepassing.

## **Doelstelling van de Regeling Klachtencommissie**

### Artikel 2

De doelstelling van de Regeling Klachtencommissie luidt:

- a. De klager de mogelijkheid bieden een onafhankelijk oordeel te vragen aan de Klachtencommissie.
- b. Door de behandeling van klachten en de registratie daarvan inzicht geven in verbetermogelijkheden van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Amphia.

## **Uitgangspunten van de Regeling Klachtencommissie**

### Artikel 3

De uitgangspunten bij de Regeling Klachtencommissie zijn:

- a. Iedere klacht wordt, op basis van de Wkkgz en de Amphia Klachtenregeling, zo mogelijk in eerste instantie, door de klachtenfunctionaris afgehandeld. Wanneer de klager zijn of haar klacht rechtstreeks bij de Klachtencommissie indient, zal de ambtelijk secretaris de klacht doorgeleiden naar de klachtenfunctionaris.
- b. Indien klager aangeeft geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris te willen maar direct een onafhankelijk oordeel wenst, verwijst de klachtenfunctionaris de klacht door naar de Klachtencommissie.
- c. Indien de klacht door de klachtenfunctionaris wordt afgehandeld en klager wil daarna alsnog een onafhankelijk oordeel over zijn klacht, verwijst de klachtenfunctionaris klager door naar de Klachtencommissie.
- d. De Klachtencommissie neemt een klacht binnen 1 week in behandeling.
- e. De Klachtencommissie komt in beginsel maandelijks bijeen, maar kan daarnaast op basis van flexibiliteit en beschikbaarheid bijeenkomen. De voorzitter kan voor iedere klacht een onderzoeksteam samenstellen van enkele leden. Besluitvorming vindt plaats in de reguliere vergadering.
- f. De Klachtencommissie past het beginsel toe van hoor en wederhoor van de klager en de beklaagde. Dit geschiedt mondeling dan wel schriftelijk, toegesneden op de mogelijkheid van eenieder en passend bij de klacht, dit ter beoordeling van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie draagt ervoor zorg dat de positie van

# AmphiA

klager en beklagde in evenwicht blijft.

- g. De Klachtencommissie zorgt voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle relevante gegevens van klager en beklagde.

De leden van de Klachtencommissie en andere bij het proces betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie, als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid, bekend is geworden.

- h. De Klachtencommissie zorgt voor een vlotte afhandeling van de klacht. Hierbij wordt gestreefd binnen de wettelijk gestelde termijn tot een oordeel te komen. Indien van deze termijn wordt afgeweken, gebeurt dit in afstemming met de klager en de beklagde.

## **Taken, bevoegdheden en samenstelling van de Klachtencommissie**

### Artikel 4

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen ter bevordering van de kwaliteit van zorg .  
Deze uitspraak is gericht tot de klager en wordt in afschrift verstuurd aan de beklagde en de Raad van Bestuur.
- b. De commissie stelt vóór 15 maart van het daaropvolgende kalenderjaar een openbaar jaarverslag op, waarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.  
In het jaarverslag worden géén tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen. De manager Kwaliteit en Veiligheid draagt zorg voor verzending van dit jaarverslag naar de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, het bestuur van het Medisch Specialistisch Bedrijf Amphia (MSB-A), de Medisch Managers, de Bedrijfs- en Kenniskernmanagers, de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige Regieraad en de Cliëntenraad.
- c. De commissie doet, voor zover nodig, aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van Amphia betreffende de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit de behandelde klachten. Hiertoe vindt minimaal eenmaal per jaar overleg met de Raad van Bestuur plaats.
- d. De commissie zorgt voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen die een taak hebben in de behandeling van klachten van patiënten.

### Artikel 5

De Klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende

# Amphia

bevoegdheden:

- a. Inwinnen van informatie, het inzien van het elektronisch patiëntdossier en eventuele andere stukken die betrekking hebben op de klacht, met gerichte toestemming van de patiënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. Met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden en met inachtneming van de geldende privacywetgeving.
- b. Oproepen en horen van personen binnen Amphia die betrokken zijn bij de gebeurtenis die aan de klacht ten grondslag ligt.
- c. Inschakelen van (externe) deskundigen.

## Artikel 6

1. De samenstelling van de Klachtencommissie dient een goede afspiegeling te zijn van binnen Amphia werkzame personen en vertegenwoordigers van de belangen van de patiënt.
2. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal zeven leden en maximaal negen leden. Zij worden op persoonlijke titel benoemd door de Raad van Bestuur. De Klachtencommissie doet daartoe een voordracht aan de Raad van Bestuur.
3. De Klachtencommissie kent:
  - a. Een onafhankelijk voorzitter, bij voorkeur een jurist, die zich kan laten vervangen door een vicevoorzitter. Laatstgenoemde te benoemen uit de leden als hierna genoemd onder d. en e. De voorzitter mag niet werkzaam zijn (geweest) voor of bij Amphia.
  - b. Minimaal twee leden en maximaal drie leden op voordracht van het MSB-A.
  - c. Minimaal twee leden en maximaal drie leden die (leidinggevende) functies bekleden binnen de patiëntenzorg, waarbij tenminste één vertegenwoordiger een verpleegkundige achtergrond heeft.
  - d. Eén lid op voordracht van de Huisartsenkring West-Brabant, bij voorkeur nog werkzaam als huisarts.
  - e. Minimaal één lid op voordracht van de Cliëntenraad.
  - f. De Cliëntenraad wordt over de benoeming van leden van de Klachtencommissie geïnformeerd.
4. Aan de Klachtencommissie wordt door Amphia een ambtelijk secretaris toegevoegd.
5. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Toezicht, van de Raad van Bestuur, van het Bestuur van het MSB-A, van de Ondernemingsraad en van de Cliëntenraad van Amphia.

## **Benoemingstermijn**

# AmphiA

## Artikel 7

De leden van de Klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd en zijn in beginsel eenmaal herbenoembaar. Een rooster van aftreden, alsook alle andere interne werkafspraken worden in een Huishoudelijk Reglement geregeld.

De Raad van Bestuur kan, al dan niet op verzoek van de Klachtencommissie, een commissielid ontslaan uit zijn functie op de navolgende gronden:

- a) op eigen verzoek van het commissielid;
- b) wat betreft de interne leden: wanneer zij niet meer voor Amphia werkzaam zijn;
- c) kennelijke ongeschiktheid van een commissielid voor de te vervullen taak.

De Raad van Bestuur voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van een niet herbenoembaar of ontslagen commissielid.

## **Werkwijze Klachtencommissie**

### Artikel 8

1. De klachtenfunctionaris helpt de klager desgewenst bij het formuleren van de klachtonderdelen waarover de klager een uitspraak van de Klachtencommissie wenst.
2. De Klachtencommissie verstuurt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met een samenvatting van de klacht aan de klager. De klager wordt in deze brief tevens geïnformeerd over de procedure van de Klachtencommissie. Bij deze brief ontvangt de klager een te ondertekenen machtiging.
3. Indien een klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.
4. Zodra de klager akkoord heeft gegeven voor de samenvatting zoals die door de Klachtencommissie is geformuleerd, stuurt de Klachtencommissie de samenvatting en de klachtbrief aan de beklagde met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te antwoorden.
5. De klager ontvangt binnen een week na ontvangst van het antwoord van de beklagde een afschrift van dit antwoord.
6. Bij voorkeur nodigt de Klachtencommissie klager en beklagde uit voor een hoorzitting met een afvaardiging van de Klachtencommissie. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De klager en beklagde ontvangen een afschrift van dit verslag. De klager en beklagde die bij de hoorzitting aanwezig waren kunnen op- of aanmerkingen op dit verslag met betrekking tot aperte onjuistheden indienen. Deze worden bij het verslag gevoegd.
7. Wanneer de klager of de beklagde door ziekte of overmacht, zulks ter

# AmphiA

beoordeling van de Klachtencommissie, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de Klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen de klager of de beklagde de gelegenheid wordt geboden te reageren.

8. De Klachtencommissie brengt binnen redelijke termijn de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van haar oordeel over de klacht. Tevens wordt daarbij vermeld of en zo ja welke aanbevelingen de Klachtencommissie doet.
9. Indien een klager de klacht intrekt, doet de Klachtencommissie geen verder onderzoek naar de klacht en zal er geen uitspraak over de gegrondheid volgen. Wel zal de intrekking schriftelijk worden bevestigd. De Klachtencommissie wijst de klager zo nodig op andere instanties.
10. De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

## Artikel 9

### Klachtdossier

- a. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier, waarvan de bewaartermijn vijf jaar na datum van de uitspraak is.
- b. De Raad van Bestuur is houder van de klachtendossiers. De klachtendossiers worden namens de Raad van Bestuur en de Klachtencommissie beheerd door de ambtelijk secretaris.
- c. Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers is voorbehouden aan de leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris.

## Artikel 10

### Interne werkwijze Klachtencommissie

- a. De Klachtencommissie vergadert in beginsel maandelijks. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- b. De voorzitter en de ambtelijk secretaris stemmen tenminste eenmaal per veertien dagen de stand van zaken over de lopende zaken af.
- c. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden. Er kunnen slechts rechtsgeldige besluiten worden genomen wanneer tenminste twee derde deel van de leden aanwezig is, onder wie de voorzitter dan wel één van de leden, benoemd op voordracht van de Huisartsenkring West-Brabant, of de Cliëntenraad.

Besluiten worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen, waarbij gestreefd wordt naar consensus. Bij het staken van stemmen heeft de voorzitter, dan wel- bij diens afwezigheid - de vicevoorzitter, een beslissende stem.

- d. Direct of indirect belanghebbenden bij een uitspraak nemen niet deel aan de behandeling en besluitvorming van de betreffende klacht.

# AmphiA

- e. De klager, de beklaagde en de Klachtencommissie zelf kunnen bij gerede twijfel aan de onpartijdigheid van een lid van de Klachtencommissie verzoeken het betreffende lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. De Klachtencommissie beoordeelt dit verzoek, uitgezonderd het lid dat het betreft.
- f. Een lid van de Klachtencommissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de behandeling van de klacht.

## **Uitspraak**

### Artikel 11

1. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt schriftelijk verzonden aan de klager, de beklaagde en aan de Raad van Bestuur.
2. De uitspraak bevat tenminste:
  - a. de naam en hoedanigheid van de leden die bij de uitspraak betrokken waren;
  - b. de samenvatting van de klacht;
  - c. een vermelding van de stukken waarop de Klachtencommissie haar uitspraak baseert;
  - d. een verslag van de gevolgde procedure;
  - e. een oordeel over de (kennelijke) gegrondheid/ongegrondheid van de klacht;
  - f. de overwegingen die aan de uitspraak ten grondslag liggen;
  - g. eventueel de aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.
3. De Raad van Bestuur deelt de klager, de beklaagde en de Klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie schriftelijk mee of de Raad van Bestuur naar aanleiding van de uitspraak en de eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn.
4. Bij afwijking van de termijn van één maand doet de Raad van Bestuur hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklaagde en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de Raad van Bestuur zijn mening alsnog kenbaar zal maken.
5. Jaarlijks stelt de Raad van Bestuur de Klachtencommissie tijdens het jaaroverleg in kennis van de opvolging van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de aanbevelingen van de Klachtencommissie in het voorgaande kalenderjaar.

### Artikel 12

# Amphia

1. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie als het klachtentraject in Amphia is doorlopen, zoals de geschilleninstantie, het Regionaal Tuchtcollege of de rechter in civiele of strafrechtelijke procedures.
2. De Klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over aansprakelijkheid bij schadeclaims. Schadeclaims worden verwezen naar de Raad van Bestuur. De klager wordt in dat geval eveneens gewezen op de geschilleninstantie.
3. Wanneer een klacht niet ontvankelijk is, wordt daarvan onder vermelding van redenen, zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde.
4. In het kader van deze regeling is niet in een interne beroepsmogelijkheid voorzien.
5. Over een lid van de Klachtencommissie of over de ambtelijk secretaris kan alleen bij de Raad van Bestuur beklag worden gedaan.

## **Ondersteuning Klachtencommissie**

### Artikel 13

De Raad van Bestuur van Amphia draagt zorg voor de ondersteuning van de Klachtencommissie door een ambtelijk secretaris en voorts voor alle andere ondersteuning in ruimtelijke en budgettaire zin. Ten aanzien van de persoon/personen die belast is/zijn met de ondersteuning geldt een plicht tot geheimhouding als bedoeld in artikel 3 onder g.

## **Slotbepalingen**

### Artikel 14

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, na raadpleging van de Klachtencommissie.

### Artikel 15

Deze regeling kan worden gewijzigd na advies van de Klachtencommissie.

### Artikel 16

Deze herziene regeling treedt in werking op 1 januari 2022 en wordt jaarlijks geëvalueerd door Raad van Bestuur en de Klachtencommissie.



# AmphiA

Datum	Vers	Opmerking
01-01-2017	1.0	<p>De Raad van Bestuur heeft op zijn voorgenomen besluit dd. 21 november 2016 tot vaststelling van de Amphia Klachtenregeling en Regeling Klachtencommissie een verzwaard advies ontvangen van de Cliëntenraad (dd. 12 januari 2017), een advies ontvangen van de Ondernemingsraad (dd. 23 december 2016) en een terugkoppeling ontvangen uit bespreking met het MSB-A-bestuur (dd. 20 december 2016).</p> <p>Het verzwaard advies van de Cliëntenraad leidt ten aanzien van enkele onderdelen in de Amphia Klachtenregeling en de Regeling Klachtencommissie tot nadere overweging, hetgeen op deze korte termijn nog niet heeft kunnen plaatsvinden.</p> <p>De Raad van Bestuur heeft daarop het besluit genomen tot invoering van de voorliggende Amphia Klachtenregeling, Regeling Klachtencommissie en functieprofiel klachtenfunctionaris per 1 januari 2017, met daarbij direct de aantekening dat op korte termijn de Raad van Bestuur, naar aanleiding van de ontvangen adviezen, toe zal komen tot vaststelling van – naar aanleiding van deze heroverweging – een aangepaste Amphia Klachtenregeling, Regeling Klachtencommissie en Functieprofiel klachtenfunctionaris.</p>