

Klachtenregeling Merem

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. cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Merem;
- 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. geschilleninstantie:
de Geschillencommissie Zorg;
- e. inspecteur:
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd;
- f. klacht¹:
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;
- g. klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen Merem belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- h. klachtenonderzoekscommissie:
de door de raad van bestuur samengestelde interne dan wel extern betrokken commissie zoals bedoeld in deze regeling, die desgevraagd een advies geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velt;
- i. klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, die een klacht indient;

¹ Een klacht over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bv. over de DBC, tarieven, nota's, eigen risico, etc.) valt niet onder de definitie van klacht in de zin van deze regeling. Een dergelijke klacht kan worden ingediend bij de afdeling Finance en Control van Merem.

- j. leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- k. oordeel:
een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- l. patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Merem zorg verleent of heeft verleend;
- m. raad van bestuur:
de directie van Merem, zoals statutair is bepaald;
- n. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt; het kan hier zowel personenschade betreffen als zaakschade:
 - personenschade betreft letsel of aantasting van de gezondheid, met al dan niet de dood tot gevolg, en de daaruit voortvloeiende schade.
 - zaakschade betreft beschadiging, vernietiging, vermissing of verloren gaan van zaken (bijv. kleding, persoonlijke bezittingen) en de daaruit voortvloeiende schade.
- o. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- p. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die Merem op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naaste patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- q. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- r. zorg:
Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Merem;
- s. zorgaanbieder:
Merem;
- t. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 2. Signaal van onvrede

Artikel 2. Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover hij zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3. De zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft zijn leidinggevende laagdrempelig bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, 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 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 4. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De raad van bestuur van Merem onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van Merem tot

- stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de raad van bestuur van Merem of bij het indienen van een schadeclaim bij de raad van bestuur van Merem of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
- e. hij informeert de raad van bestuur van Merem zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (artikel 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen;
 - f. Hij geeft, indien gewenst, tevens advies en ondersteuning aan degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt.
3. De klachtenfunctionaris 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 of klacht betrekking heeft.
 4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor 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 periodiek geanonimiseerd over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de raad van bestuur;
 - c. brengt jaarlijks aan de raad van bestuur voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten, die dit ter kennis brengt aan de medische staf, de ondernemingsraad en de cliëntenraad;
 - d. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - e. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde 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 wegens 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 commissarissen van Merem.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
 - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert;
 - Merem kan een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar stellen.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
 - b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
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.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6. Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. 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 klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van Merem wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 15;
 - b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. verzoek om een oordeel: de raad van bestuur geeft een oordeel over de klacht (al dan niet na raadpleging van de klachtenonderzoekscommissie);
 - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door de raad van bestuur van Merem, eventueel in samenspraak met de aansprakelijkheidsverzekeraar van Merem.

3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.
4. Wanneer een klacht namens de patiënt wordt ingediend of wanneer in het kader van de behandeling van de klacht inzage in het dossier nodig is, vraagt de klachtenfunctionaris de patiënt om schriftelijke toestemming of stuurt de patiënt hiervoor een machtigingsformulier toe.

Artikel 7. *Behandeling door klachtenfunctionaris*

1. De behandeling van klachten vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris 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 vier weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen.
5. Betreft de klacht een arts-assistent, dan stelt de klachtenfunctionaris tevens de opleider en supervisor van de klacht op de hoogte. De supervisor wordt verzocht de reactie van de arts-assistent mede te ondertekenen. Tevens zal de supervisor in beginsel bij een bemiddelingsgesprek aanwezig zijn.

Artikel 8. *Oordeel raad van bestuur*

1. Indien de klager aangeeft een formeel oordeel van de raad van bestuur van Merem conform art. 6 lid 2 sub c van deze regeling te wensen, zal de raad van bestuur dit verzoek binnen vijf werkdagen aan klager bevestigen.
2. In het kader van het gevraagde formele oordeel zal de raad van bestuur van Merem overgaan tot een zorgvuldig intern onderzoek op basis waarvan de raad van bestuur in beginsel binnen 6 weken een gemotiveerd schriftelijk oordeel over de klacht aan klager stuurt. Tezamen met het oordeel zal de raad van bestuur aangeven welke beslissingen naar aanleiding van de klacht en het oordeel zijn genomen en binnen welke termijn de eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.
3. De raad van bestuur van Merem kan, indien hij dit wenselijk acht, het interne onderzoek naar de klacht laten uitvoeren door een klachtenonderzoekscommissie. Deze commissie zal in een dergelijk geval worden samengesteld, dan wel bij een externe partij betrokken worden.
4. De raad van bestuur zal, wanneer hij het onderzoek naar de klacht laat uitvoeren door een klachtenonderzoekscommissie, ervoor zorgdragen dat er bij de samenstelling van die commissie geen personen worden betrokken die een directe betrokkenheid hebben of hebben gehad bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft. Tevens zal de raad van bestuur ervoor zorgdragen dat er geen sprake is van andere zwaarwegende redenen die er aan in de

- weg staan dat een persoon deelneemt aan de desbetreffende commissie.
5. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee 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 tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c en/of d is bepaald.
 6. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. 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 en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
 7. De raad van bestuur van Merem 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 geschilleninstantie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 9. In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6.2 sub d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt ingeval van een letselschadeclaim de (hele of gedeeltelijke) behandeling door de raad van bestuur van Merem overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Merem. Zaakschades worden door de raad van bestuur van Merem behandeld voor zover zij binnen het eigen risico van Merem vallen. Zaakschades boven dat bedrag worden door de raad van bestuur van Merem in behandeling gegeven aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Merem.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de raad van bestuur/aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2022), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 10. *Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft*

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht 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 contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Merem met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en 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.
3. Klager dient aan alle betrokken zorgaanbieders schriftelijk toestemming te verlenen voor een gecombineerde behandeling van een klacht.

Artikel 11. *Opeenvolgende klachtrajecten*

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor zowel toestemming van klager als de aangeklaagde medewerker is ontvangen.

Artikel 12. *Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris*

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd 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 Merem wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Merem 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 Merem kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg (artikel 13 lid 1).

Artikel 13. *Geschillencommissie Zorg*²

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. Merem is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van Merem te vragen – een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Merem in het kader van de zorgverlening bij Merem indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 8 bedoelde oordeel van Merem worden ingediend bij de Geschillencommissie Zorg.

Artikel 14. *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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15. *Registratie*

1. Indien de klacht conform artikel 6 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De privacy verklaring klachten is van toepassing op deze klachtenregeling.

Artikel 16. *Archivering en bewaartermijn klachtendossier*

1. Merem bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt maximaal tien jaar na afhandeling van de klacht bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

² Voor nadere informatie over de Geschillencommissie Zorg wordt verwezen naar:
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl>.

Artikel 17. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 18. 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 19. Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 20. 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, de Medische Staf en de cliëntenraad.

Artikel 21. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur voor aan de cliëntenraad.

Artikel 22. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Merem' en treedt in werking op 30 april 2024.

Artikel 23. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur, gehoordhebbende de klachtenfunctionaris, de medische staf en de cliëntenraad.