

Klachtenregeling Merem

Definitieve versie 29.08.2018

Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

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. cliënt of patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Merem zorg verleent of heeft verleend;
- d. geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- 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;

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 EAD van Merem.

- h. klachtencommissie:
de onafhankelijke externe commissie, zoals bedoeld in deze regeling, die een oordeel vormt en dit oordeel schriftelijk uitbrengt aan de klager, aan degene over wie is geklaagd ende raad van bestuur;
- i. klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, die een klacht indient;
- j. leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- k. oordeel²:
een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie met redenen omkleed, waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid,;
- l. raad van bestuur:
de directie van de zorgaanbieder, zoals statutair is bepaald;
- m. 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.
- n. 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;
- o. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die Merem op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- p. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- q. zorg:
Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Merem
- r. zorgaanbieder:
Merem;
- s. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

² Een oordeel kan een standpunt of bericht zijn over een klacht. Een standpunt is een inhoudelijke uitspraak over de klacht. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een bericht geeft de stand van zaken weer en een plan van aanpak om de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen.

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 klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3. De zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende³

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 anderen 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/haar 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/haar 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;

³ Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij de opvang en afhandeling van onvrede die direct aan betrokken medewerkers wordt geuit. Vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie worden deze uitingen van onvrede zo praktisch mogelijk opgelost. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen.

- 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 klachtencommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van Merem of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
 - e. hij informeert de klachtencommissie en/of schade-behandelaar 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.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn/haar 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 over zijn/haar 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/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn/haar 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 toezicht 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 stelt een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar;
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.
N.B. De vertegenwoordiger zoals bedoeld in artikel 5.2 sub b betreft de wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt, zoals omschreven in artikel 1 sub o.
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 kan klager niet-ontvankelijk worden verklaard in de klacht.
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 klachtencommissie onderzoekt de klacht en komt met een oordeel;
 - d. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van Merem die belast is met de beoordeling van schadeclaims, of door 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 dan wel de klachtencommissie de patiënt om schriftelijke toestemming of stuurt de patiënt hiervoor een machtigingsformulier toe. Betreft de klacht een overleden patiënt, dan mag het dossier niet worden ingezien, tenzij er sprake is van een veronderstelde toestemming van de overleden patiënt (wanneer de inzage niet tegen de wil van de patiënt zou zijn geweest). Dit wordt overlegd met de behandelend specialist.

Artikel 7. Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten, zoals bedoeld in artikel 6, vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats. De klacht dient zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen zes (6) weken na ontvangst van de klacht conform artikel 5 lid 1 afgehandeld te zijn, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is gezien de aard, omvang en/of complexiteit van de klacht. In het laatste geval kan de termijn met maximaal vier (4) weken worden verlengd.

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 4 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 artikel 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna een nieuwe termijn van zes (6) weken ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een oordeel van de klachtencommissie.
5. Bij het opnemen van contact met de betrokken zorgverlener/medewerker geldt het volgende:
 - a. Als de klacht schriftelijk is ingediend, ontvangt de betrokkene hiervan een kopie. Als de klacht mondeling is ingediend brengt de klachtenfunctionaris de betrokkene op de hoogte van de klacht.
 - b. Als de klacht een (medisch) specialist, ander lid van de medische staf of arts-assistent betreft, kan de klachtenfunctionaris rechtstreeks contact met hem/haar opnemen om de klacht te bespreken. De leidinggevende/ manager van de medisch specialist ontvangt een kopie van de klacht. 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.

Artikel 8. Behandeling door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie (3) leden en maximaal vijf (5) leden.
2. De klachtencommissie bestaat in ieder geval uit:
 - Een voorzitter met een juridische achtergrond;
 - Een lid op voordracht van de cliëntenraad, bij voorkeur met een binding met een relevante patiëntenvereniging;
 - Een lid dat bij voorkeur arts is en/of een (academische) gedragswetenschappelijke achtergrond heeft en inzicht heeft in de specifieke karakteristieken van de patiëntenpopulaties die behandeld worden bij Merem.
 De leden van de klachtencommissie benoemen onderling een vicevoorzitter uit hun midden.
3. Leden van de klachtencommissie mogen niet werkzaam zijn bij de zorgaanbieder, noch enige andere functionele relatie met de organisatie hebben.
4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de raad van bestuur. De leden worden benoemd voor een periode van vier (4) jaar en kunnen eenmaal voor een periode van vier (4) jaar worden herbenoemd. De leden kunnen tussentijds vrijwillig terugtreden. Bij een vacature vindt overleg plaats met de raad van bestuur, waarna een werving & selectie procedure wordt vastgesteld. De raad van bestuur benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de commissie een ambtelijk secretaris.
5. Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
 - a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen en het schriftelijk en met redenen omkleed van dat oordeel in kennis stellen van de klager; degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt ende raad van bestuur;

- b. het doen van aanbevelingen op grond van signalen ontvangen uit door haar behandelde 'klachten aan de raad van bestuur inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van zorg; hiertoe kunnen vergaderingen met de raad van bestuur worden belegd, zowel op initiatief van de raad van bestuur als op initiatief van de klachtencommissie;
 - c. het uitbrengen van een jaarverslag aande raad van bestuur, die dit ter kennis brengt aan de medische staf, de ondernemingsraad en de cliëntenraad;
 - d. het ter uitvoering van haar taken, voor zover nodig, zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van cliënten.
- 7.. De klachtencommissie heeft voor de uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:
- a. het inwinnen van informatie, het raadplegen en inzien van stukken, dit met inachtneming van het geldende privacyreglement van de organisatie;
 - b. het oproepen en horen van personen binnen de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
 - c. het inschakelen van al dan niet aan de organisatie verbonden deskundigen; de kosten komen ten laste van de organisatie;
 - d. vrije toegang in de gehele organisatie, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.
- 8..
- a. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn alsnog aanvullende informatie te verschaffen. Klager kan zich daarbij laten bijstaan door de klachtenfunctionaris.
 - b. Indien klager niet voldoet aan het bepaalde in lid (a) en binnen die termijn niet om verlenging van de termijn heeft verzocht aan de klachtencommissie, kan klager niet-ontvankelijk worden verklaard in de klacht.
- 9.
- a. De klager en degene over wie is geklaagd worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
 - b. Voor zover een mondelinge toelichting door de klachtencommissie wenselijk wordt geacht, worden de klager, degene over wie is geklaagd en andere bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie dienen te worden gehoord, opgeroepen voor de vergadering waarop de behandeling van de klacht is geagendeerd. Van de gegeven mondelinge toelichting mag door betrokkenen geen opname plaatsvinden, tenzij hier vooraf door de voorzitter toestemming is verleend. Klager en degene over wie wordt geklaagd worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de voorzitter op grond van zwaarwegende omstandigheden aanleiding ziet hiervan af te wijken.
 - c. (i) Aan de klager en aan degene over wie is geklaagd kunnen desgevraagd afschriften ter hand worden gesteld van de stukken die op de klacht en de behandeling daarvan betrekking hebben.
(ii) De klachtencommissie is bevoegd om van het onder 8.9 (b) bepaalde af te wijken indien haar dat in verband met de omstandigheden van het geval noodzakelijk voorkomt.
 - d. Medewerkers van de organisatie zijn verplicht aan de oproep van de klachtencommissie gehoor te geven.
- 10.
- a. De klager en degene over wie is geklaagd, kunnen zich laten bijstaan door een advocaat of adviseur.
 - b. De kosten die het inroepen door de klager van de hulp van een advocaat of adviseur met zich mee brengen, blijven voor rekening van de klager.
 - c. Als degene over wie is geklaagd zich wil laten bijstaan door een externe adviseur, zijn de eventueel daaraan verbonden kosten voor zijn/haar eigen rekening tenzij de raad van

bestuur– voorafgaande aan het inschakelen van die adviseur – op verzoek van degene over wie is geklaagd heeft beslist dat die kosten geheel of gedeeltelijk voor rekening van de organisatie komen.

11.
 - a. Er wordt een verslag gemaakt van de behandeling van een klacht als bedoeld in 8.9(a); in dit verslag worden de verklaringen van de gehoorde personen opgenomen.
 - b. Na het sluiten van de mondelinge behandeling c.q. in de brief waarin bij de procedure betrokkenen in kennis worden gesteld van het besluit af te zien van een mondelinge behandeling, wordt aan betrokkenen meegedeeld wanneer de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal geven.
 - c. Het in sub (b) bedoelde oordeel dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden gegeven.
 - d. De klachtencommissie is bevoegd om:
 - (i) een dringend beroep te doen op betrokkene(n), om in het vervolg anders te handelen;
 - (ii) de organisatie of de raad van bestuur te adviseren maatregelen te treffen die klachtherhaling kunnen voorkomen;
 - (iii) contact op te nemen met de bevoegde regionaal inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Dit niet dan nadat zij daarvan de raad van bestuur op de hoogte heeft gesteld;
 - (iv) alle ander adviezen te geven die zij wenselijk oordeelt in het belang van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
 - (e) De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen.
12.
 - a. Het oordeel, inclusief het verslag, zoals beschreven in artikel 8.11 (a), van de klachtencommissie wordt binnen zes weken nadat een klacht bij de klachtencommissie is binnengekomen schriftelijk gezonden aan de klager, aan degene over wie is geklaagd en aande raad van bestuur . De raad van bestuur zal het oordeel van de klachtencommissie, dat aan de klager en aan degene over wie is geklaagd, wordt verstuurd van een begeleidend schrijven voorzien, waarin de raad van bestuur aangeeft of zij overgaat tot maatregelen, wat de strekking van die maatregelen is en wanneer de effectuering daarvan plaatsvindt.. Indien het oordeel vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de raad van bestuur in haar begeleidend schrijven aan of zij deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
 - b. Indien verzending binnen de onder (a) vermelde termijn onder omstandigheden niet haalbaar is, worden de in dat lid genoemde geadresseerden daarvan schriftelijk in kennis gesteld onder opgave van redenen van uitstel en de termijn waarbinnen de klachtencommissie alsnog tot verzending zal overgaan.
 - c. Merem vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om het geschil ter beoordeling voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg.

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 overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder. Zaakschades worden door de afdeling Finance van Merem behandeld voor zover zij binnen het eigen risico van Merem vallen. Zaakschades boven dat bedrag worden door de afdeling Finance van Merem in behandeling gegeven aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Merem.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar/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, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.
5. De termijnen opgenomen in artikel 8 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (artikel 6 lid 2 sub d).

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, zoals beschreven in dit artikel 10.

Artikel 11. Opeenvolgende klachttrajecten

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 toestemming van klager 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 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 ziekenhuizen (artikel 13 lid 1).

Artikel 13. Geschillencommissie Zorg⁴

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. Merem is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder eerst een 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 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 twee (2) jaar na afhandeling van de klacht jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

⁴ 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 ondernemingsraad, de Medische Staf, de cliëntenraad en de klachtencommissie.

Artikel 21. 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 klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het 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 15 oktober 2018.
2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur, gehoord hebbende de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de medische staf en de cliëntenraad.