

Klachtenregeling voor cliënten van het Alexander Monro Ziekenhuis

Inleiding

Het Alexander Monro Ziekenhuis streeft ernaar de beste en meest complete borst(kanker) zorg te bieden aan haar cliënten. Toch kan het gebeuren dat de zorgverlening niet tot tevredenheid leidt, of tot een klacht. Wij stellen het op prijs als de cliënt (waar “zijn” of “hij” staat kan ook “haar” of “zij” gelezen worden) klachten aan ons kenbaar maakt. Dat geeft ons de mogelijkheid om samen met de cliënt een oplossing te vinden en helpt ons de kwaliteit te verbeteren.

Het beleid van het Alexander Monro Ziekenhuis op het punt van klachtenbehandeling is erop gericht dat de klacht zo dicht mogelijk wordt afgehandeld op de plaats waar de klacht is ontstaan. Desalniettemin is het aan de klager een keus te maken uit de verschillende mogelijkheden tot behandeling van de klacht.

De klager kan zijn onvrede of klacht in eerste instantie rechtstreeks bespreken met de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit en/of diens leidinggevende. De medewerkers van het Alexander Monro Ziekenhuis staan open voor een bespreking van problemen of klachten.

De klager kan zijn onvrede of klacht ook bespreken met de klachtenfunctionaris van het Alexander Monro Ziekenhuis. Dit is een onpartijdige functionaris, die cliënten met een klacht op onafhankelijke wijze informeert, adviseert en begeleidt bij de afhandeling daarvan. De klachtenfunctionaris kan ook bemiddelen bij de klacht.

Als de klager geen bemiddeling wil of de bemiddeling niet slaagt, kan hij een schriftelijk verzoek indienen voor een formeel oordeel van de raad van bestuur.

In deze klachtregeling wordt beschreven hoe in het Alexander Monro Ziekenhuis met onvrede of een klacht van cliënten wordt omgegaan.

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 het Alexander Monro Ziekenhuis;
- c) **Client of patiënt:** natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het Alexander Monro Ziekenhuis 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) **Geschillencommissie:** de landelijke geschillencommissie waarbij de leden van de NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen) zijn aangesloten;
- f) **Klacht:** een uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;
- g) **Klachtenfunctionaris:** degene, die conform functiebeschrijving, binnen het Alexander Monro Ziekenhuis belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- h) **Klager:** de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

- i) **Leidinggevende:** persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- j) **Oordeel:** een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin is aangegeven tot welke conclusie het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen het Alexander Monroe Ziekenhuis over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- k) **Raad van bestuur:** de directie van het Alexander Monroe Ziekenhuis;
- l) **Schadeclaim:** een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- m) **Termijn:** de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen het Alexander Monroe Ziekenhuis een oordeel over de klacht dient te geven;
- n) **Vertegenwoordiger:** de door de klager aangewezen of gemachtigde persoon, die de klager vertegenwoordigt bij de behandeling van zijn klacht;
- o) **Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon of personen die een zorgaanbieder 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) **Zorgaanbieder:** een instelling dan wel solistisch werkende zorgverlener;
- r) **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:

- a) De zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b) De leidinggevende;
- c) De klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De zorgverlener/medewerker en 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 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 indien niet anoniem, 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 met hem 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 Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Het Alexander Monro Ziekenhuis onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris
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 bij het schriftelijk 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 de zorgaanbieder tot stand komt.
 - e) Hij informeert de schade-behandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c) hij heeft gekozen.
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/de klacht betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris:
 - a) Registreert de klachten die 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 minimaal eens per half jaar over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de raad van bestuur;
 - c) Signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - d) Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de registratie en bewaring geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
5. 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.
6. 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 het Alexander Monro Ziekenhuis.

Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling

Artikel 5 het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - i) Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
 - ii) De zorgaanbieder stelt een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar.
 - iii) Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze zo mogelijk dezelfde dag na goedkeuring door de klager (elektronisch) registreert;
2. Een klacht kan alleen worden ingediend door:
 - a) Een patiënt;
 - b) De (wettelijk) 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.

Artikel 6 Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 5, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging daarvan. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen de klacht met klager waarbij hij klager informeert over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Indien klager dat wenst of heeft aangegeven geen telefonisch/mondeling contact te wensen over de klacht, wordt de informatie schriftelijk aan klager verstrekt. . 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 het Alexander Monro Ziekenhuis 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 oordeelt op de klacht;
 - d) Verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims worden behandeld of door de aansprakelijkheidsverzekeraar;
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.

Artikel 7 Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
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). In dat geval wordt de wettelijke termijn, waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld opgeschort, zo lang als wordt getracht om tot een oplossing van de klacht te komen.
 - b) Zal in elk geval binnen 1 week nadat klager het traject van klachtbehandeling heeft bepaald, 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 onder a en art. 15.
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, waarna de op grond van lid 2a opgeschorte wettelijke termijn weer begint te lopen vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

Artikel 8 Oordeel raad van bestuur

1. 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 waarop de klacht schriftelijk is ingediend.
2. 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 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 klachtbehandeling worden beëindigd.
3. De zorgaanbieder maakt zijn oordeel schriftelijk en gemotiveerd aan klager bekend en vermeldt daarbij de eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen en de termijn waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden. Tevens vermeldt de zorgaanbieder in het oordeel 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 zorgaanbieder vermeldt daarbij bovendien 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 als schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar/

aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder. Er volgt in dat geval geen schriftelijk oordeel van de raad van bestuur.

2. De raad van bestuur zal zich ervoor inspannen dat de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar als volgt handelt:
 - a) Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de schadeclaim een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar, waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
 - b) De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

Overige bepalingen

Artikel 10 **behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die 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 de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af 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 en wie de coördinatie verzorgt. De klachtenfunctionaris stelt klager op de hoogte van de wijze van behandeling.

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 oorspronkelijk traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 12 **Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris/zorgaanbieder**

1. Indien een klacht door omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de raad van bestuur besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. 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 de zorgaanbieder 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 de reden van intrekking.
4. In geval van een dringende reden kan de zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 13 Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen – een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na de dag waarop de klacht schriftelijk is ingediend, worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Registratie

1. Iedere klacht wordt geregistreerd en 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 Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheid 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 aangeklaagde. Met de behandeling van klachten door de geschillencommissie kunnen wel kosten gemoeid zijn.

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 Jaarverslag

De zorgaanbieder brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de zorgaanbieder behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 20 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 de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 21 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 en rapporteert daarover aan de cliëntenraad.

Artikel 22 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 het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.
3. De actuele versie van de regeling staat gepubliceerd op Infoland onder de naam Klachtregeling cliënten van het Alexander Monro Ziekenhuis.