

1 Artikel 1 De klachtenonderzoekscommissie: samenstelling en totstandkoming

- 1.1 De commissie bestaat uit (tenminste) drie leden en maximaal zeven leden.
- 1.2 De samenstelling van de commissie is als volgt:
 - een onafhankelijk voorzitter niet werkzaam (geweest) bij of voor het ziekenhuis
 - twee leden vanuit verschillende disciplines binnen de medische staf
 - een extern lid dat klachten beoordeelt vanuit het perspectief van de patiënt
 - twee leden met een verpleegkundige en/of paramedische achtergrond.
- 1.3 Van deelname aan de commissie zijn uitgesloten personen die geacht worden niet onafhankelijk de voorgelegde klachten te behandelen.
- 1.4 De Raad van Bestuur van het BovenIJ ziekenhuis benoemt de leden van de commissie.
- 1.5 Ten behoeve van de benoeming van een lid c.q. leden van de klachtenonderzoekscommissie stelt het ziekenhuis een profielschets op. Deze profielschets dient als basis voor de gehele procedure van aanwijzing van leden van de klachtenonderzoekscommissie
- 1.6 Alvorens tot benoeming van een lid over te gaan overlegt het ziekenhuis met:
 - de zittende klachtenonderzoekscommissie
 - het cooperatiebestuur
 - de cliëntenraad
 - de ondernemingsraad
- 1.7 Alvorens tot benoeming van een lid over te gaan vraagt het ziekenhuis het advies van de Ondernemingsraad en verzwaard advies van de cliëntenraad.
- 1.8 Voor ieder lid kan een plaatsvervangend lid worden benoemd.
- 1.9 Voor de plaatsvervangende leden zijn dezelfde regels van kracht als in dit reglement voor de leden van de klachtenonderzoekscommissie zijn genoemd.
- 1.10 Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van hun organisatie of achterban deel aan de besluitvorming binnen de klachtenonderzoekscommissie.
- 1.11 De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie wordt als zodanig benoemd door het ziekenhuis. Het profiel van de voorzitter wordt vastgesteld in overleg met de klachtenonderzoekscommissie.
- 1.12 De leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van 3 jaar. Zij zijn één keer herbenoembaar.
- 1.13 De commissie stelt een rooster van aftreden op, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen die de continuïteit van het commissiewerk vraagt.
- 1.14 Heeft een klacht betrekking op één van de leden van de klachtenonderzoekscommissie dan onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van de klacht.
- 1.15 Indien klager, aangeklaagde en/of een lid van de klachtenonderzoekscommissie van mening is dat een van de leden partijdig is, kan hij dit met redenen omkleed kenbaar maken. Het is aan de commissie om te bepalen of dit lid deelneemt aan de behandeling van de klacht.
- 1.16 De Raad van Bestuur kan, al dan niet op verzoek van de klachtenonderzoekscommissie, een lid ontslaan uit zijn functie. Ontslaggronden zijn:
 - eigen verzoek van het commissielid
 - het commissielid neemt plaats in de meldingscommissie
 - einde van de zittingsperiode van het commissielid
 - kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
- 1.17 Het ziekenhuis voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid, met inachtneming van het hiervoor in dit artikel 1 bepaalde.

Artikel 2 Positie van de klachtenonderzoekscommissie

- 2.1 De klachtenonderzoekscommissie is zodanig samengesteld en treedt zodanig op dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.
- 2.2 De klachtenonderzoekscommissie is een adviescommissie van het ziekenhuis.
- 2.3 Het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie over de (on)gegrondheid van een klacht is een zwaarwegend advies voor het ziekenhuis.
- 2.4 Het advies cq. de aanbevelingen van de klachtenonderzoekscommissie n.a.v. een klacht gelden voor het ziekenhuis als zwaarwegend advies.

Artikel 3 Taken van de klachtenonderzoekscommissie

De commissie heeft de volgende taken:

- 3.1 het in aanvulling op de klachtenbemiddelaar voorlichten van patiënten, klagers en aangeklaagden over de klachtenregeling;
- 3.2 het in ontvangst nemen van klachten;
- 3.3 het beoordelen van de ontvankelijkheid van ontvangen klachten;
- 3.4 het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie);
- 3.5 het vellen van een oordeel over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- 3.6 het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het ziekenhuis (over mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van zorg);
- 3.7 het (doen) registreren van klachten en het uitbrengen van periodieke (geanonimiseerde) rapportages;
- 3.8 het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en/of organisatie van de zorg- en dienstverlening;
- 3.9 bij ernstige klachten waarbij de zorg voor patiënten in gevaar dreigt te komen heeft de commissie een meldplicht; in eerste instantie aan de Raad van Bestuur en voorts – als deze onvoldoende maatregelen neemt – bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg & Jeugd.

Artikel 4 Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie

De klachtenonderzoekscommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- 4.1 proberen de relatie tussen partijen te herstellen alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan;
- 4.2 het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- 4.3 het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van de patiënt en zo nodig na overleg met het ziekenhuis, met inachtneming van de wettelijke beperkingen;
- 4.4 het oproepen en horen van personen (binnen de instelling) die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- 4.5 het eventueel horen van getuigen;
- 4.6 het zo nodig inschakelen van deskundigen;
- 4.7 toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van het ziekenhuis, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

Artikel 5 Indiening van de klacht

- 5.1 De klager dient de klacht in onder vermelding van de naam van de klager (en de naam van de patiënt die hij eventueel vertegenwoordigt) en de reden van de klacht. De indiening gebeurt schriftelijk. Wanneer dit bezwaarlijk is, is een schriftelijke indiening mogelijk door tussenkomst van de klachtenbemiddelaar. De klager ontvangt vervolgens de nodige ondersteuning om de klacht op schrift te stellen.
- 5.2 Ingeval van vertegenwoordiging van de patiënt kan de klachtenonderzoekscommissie de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt. Eventueel kan de klachtenonderzoekscommissie besluiten om rechtstreeks contact met de patiënt te zoeken.
- 5.3 Klachten kunnen op de volgende plaatsen worden ingediend:
 - het secretariaatsadres van de klachtenonderzoekscommissie;
 - de Raad van Bestuur
 - de bestuurssecretaris
 - de klachtenbemiddelaar van het BovenIJ ziekenhuis.
- 5.4 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- 5.5 Klager kan zich daarbij desgewenst laten bijstaan door:
 - de klachtenbemiddelaar van de instelling;
 - een door hemzelf aan te wijzen vertrouwenspersoon.
- 5.6 Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de aangeklaagde tot een oplossing te komen, kan de klachtenonderzoekscommissie de klager wijzen op de mogelijkheid hiertoe en op de mogelijkheden voor ondersteuning daarbij.

Artikel 6 Ontvangst van de klacht

- 6.1 De commissie reageert door of vanwege de klachtenonderzoekscommissie uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht en licht de klager in over de procedure.
- 6.2 De klachtenonderzoekscommissie definieert op grond van de klachtbrief de te onderzoeken klachtonderdelen.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

- 7.1 Een klacht is niet ontvankelijk, als
 - de klacht wordt ingediend door medewerkers van de instelling of derden die niet (rechtstreeks) betrokken zijn bij de betrokken patiënt in de instelling;
 - de klacht geen betrekking heeft op het BovenIJ ziekenhuis of voor hem werkzame personen;
 - de klacht anoniem is ingediend. Anonieme klachten worden door de klachtenonderzoekscommissie ter signalering overgedragen aan de klachtenbemiddelaar;
 - de klacht is ingediend namens een patiënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
 - een gelijke klacht van de patiënt nog bij de klachtenonderzoekscommissie in behandeling is;
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- 7.2 Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtenonderzoekscommissie.
- 7.3 Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie dit binnen 14 dagen, schriftelijk, onder vermelding van redenen, mee aan de klager.
- 7.4 Wanneer een klacht tevens een schadeclaim of een aansprakelijkheidstelling bevat, neemt de klachtenonderzoekscommissie contact op met de klager en de Raad van Bestuur teneinde de verdere afhandeling te bepalen. De klachtenonderzoekscommissie neemt het gedeelte schadeclaim /

aansprakelijkheidsstelling niet in behandeling. De klachtenonderzoekscommissie zal haar activiteiten beperken tot onderzoek naar en advies over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 8 Bemiddeling

- 8.1 De commissie kan bemiddeling tussen klager en aangeklaagde bevorderen teneinde een oplossing of regeling van de klacht te realiseren. Een poging tot bemiddeling vindt alleen met instemming van de klager plaats. De commissie kan de taak van bemiddeling overdragen aan de klachtenbemiddelaar.

Artikel 9 Behandeling van de klacht

- 9.1 De behandeling van een klacht vindt in beginsel plaats door de voltallige commissie.
- 9.2 Door het indienen van de klacht geeft klager impliciet toestemming dossiergegevens in te zien.
- 9.3 De commissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt benodigde gegevens op.
- 9.4 De commissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. De klachtenonderzoekscommissie stuurt de klacht aan de aangeklaagde en verzoekt om een schriftelijke reactie op de klacht binnen 10 (kalender-)dagen.
In voorkomende gevallen kan de klachtenonderzoekscommissie een mondelinge gegeven toelichting op papier zetten, en na akkoord van de toelichter aan de andere betrokkene(n) toesturen.
Ook kan de commissie n.a.v. schriftelijke hoor en wederhoor besluiten de partijen tijdens een hoorzitting in staat te stellen de klacht mondelinge toe te lichten.
- 9.5 Vindt de toelichting niet plaats in elkaars aanwezigheid, dan stelt de commissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.
- 9.6 Klager en aangeklaagde worden desgewenst uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de zaak. Dit is ter beslissing aan de commissie.
- 9.7 Partijen kunnen zich bij de mondelinge behandeling laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 9.8 Bij de mondelinge behandeling van de klacht kan de commissie beziens of alsnog een oplossing/regeling in der minne kan worden bereikt.
- 9.9 Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
- 9.10 Zowel klager als aangeklaagde kunnen bij de behandeling verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.
- 9.11 Ingeval klager of aangeklaagde getuigen of deskundigen voor de commissie wil laten verschijnen, richt hij daartoe uiterlijk één week voor de datum van de hoorzitting een schriftelijk verzoek aan de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige of deskundige bekendgemaakt. De voorzitter van de commissie beslist - gehoord de commissie - over de toelating van deze getuige(n) en/ of deskundige(n).
- 9.12 Aan de instelling verbonden medewerkers die door de commissie worden opgeroepen, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van het ziekenhuis.
- 9.13 Klager en aangeklaagde hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtenonderzoekscommissie beschikt. Dit recht op inzage geldt voor zover daarmee niet de privacy van derden in het geding is.
- 9.14 De commissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.
- 9.15 In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing. Hij deelt deze per omgaande mee aan de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde.
De voorzitter stelt de klachtenonderzoekscommissie in kennis van de voorlopige beslissing en bewaakt dat de procedure voor behandeling van de klacht voor het overige conform het reglement verloopt.

Artikel 10 Oordeel van de klachtenonderzoekscommissie

- 10.1 Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtenonderzoekscommissie tot een oordeel.
- 10.2 Het oordeel van de commissie omvat de volgende elementen:
 - een oordeel over de gegrondheid van de klacht;
 - het oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond;
 - een voldoende motivering van het oordeel;
 - eventueel een advies over genoegdoening van de klager/patiënt;
 - eventueel een advies over maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.
- 10.3 Het streven van de commissie is gericht op het bereiken van consensus. De commissie besluit zo nodig bij meerderheid van stemmen. Ingeval de stemmen staken geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 10.4 De commissie komt in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van de klacht tot een oordeel.
- 10.5 Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de commissie de termijn met 4 weken verlengen. De klachtenonderzoekscommissie doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen het oordeel zal worden uitgebracht.
- 10.6 De klachtenonderzoekscommissie stuurt haar oordeel aan de klager, de aangeklaagde(n) en de Raad van Bestuur van het ziekenhuis.

Artikel 11 Gevolgen van de oordeel

- 11.1 Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie deelt de Raad van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en aan de klachtenonderzoekscommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 11.2 Bij afwijking van de termijn van een maand deelt het ziekenhuis dit met opgave van redenen mee aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenonderzoekscommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 11.3 Afwijking van het advies of de aanbevelingen van de klachtenonderzoekscommissie wordt door de Raad van Bestuur gemotiveerd.

Artikel 12 Organisatie van de werkzaamheden

- 12.1 De klachtenonderzoekscommissie kan haar werkwijze vastleggen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement, met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.

Artikel 13

Digitale registratie en bewaring

- 13.1. De klachtenonderzoekscommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.
- 13.2. Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie c.q. stukken bevat:
 - een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht
 - naam, adres en telefoonnummer van klager
 - de naam van de aangeklaagde
 - locatie van diens beroepsuitoefening
 - de datum waarop c.q. periode waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben geleid

- de datum van indiening van de klacht
 - de inhoud van de klacht
 - doel van de klager
 - vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken
 - verslag van de behandeling in de commissie
 - een oordeel over de klacht met voldoende motivering, vergezeld van de eventuele aanbevelingen cq. het advies aan de Raad van Bestuur alsmede de reactie van de raad van bestuur op het advies.
- 13.3. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
 - 13.4. De commissie legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
 - 13.5. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
 - 13.6. Bewaring vindt gescheiden van het op de behandeling van de patiënt/cliënt betrekking hebbende dossier plaats.
 - 13.7. Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren alle commissieleden hun (Papieren) stukken in bij het secretariaat. Deze verzorgt indien nodig archivering en de vernietiging van dubbele exemplaren.
 - 13.8. De registratie en de dossiers worden gedurende twee jaar bewaard in het archief, tenzij klager eerder om vernietiging verzoekt.

Artikel 14 Jaarverslag

- 14.1. De klachtenonderzoekscommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd, openbaar overzicht op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten in het voorafgaande jaar, de wijze van behandeling, het oordeel van de commissie, de aard en inhoud van uitgebrachte aanbevelingen aan de raad van bestuur en evt. de evaluatie van de klachtenprocedure.
- 14.2. Deze verslaglegging wordt als bijlage gevoegd bij het jaarverslag van de klachtenbemiddelaar.
- 14.3. Het verslag wordt uitgebracht aan het ziekenhuis dat voor verdere verspreiding zorgt.
- 14.4. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten, eventueel voorzien van een advies omtrent de oplossing van deze knelpunten.
- 14.5. Het ziekenhuis zendt het klachtenjaarverslag, inclus de rapportage van de klachtenonderzoekscommissie aan de bevoegde regionale geneeskundige inspecteur.
- 14.6. Het ziekenhuis zendt het klachtenjaarverslag tevens aan de leden van de medische staf, het managementteam, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht en de aansprakelijkheidsverzekeraar.

Artikel 15 Geheimhouding en privacy

- 15.1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 15.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- 15.3. De klachtenonderzoekscommissie informeert personen die zij bij de behandeling van een klacht betreft, actief over de plicht tot geheimhouding.
- 15.4. De geheimhoudingsplicht van commissieleden duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de commissie.
- 15.5. De privacy van de klager en de aangeklaagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.

Artikel 16 Kosten van de procedure

- 16.1. Voor de procedure van behandeling van een klacht door de klachtenonderzoekscommissie worden noch aan klager noch aan aangeklaagde kosten in rekening gebracht.
- 16.2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde komen voor rekening van degene die deze inroept.
- 16.3. De kosten voor het inroepen van getuigen of deskundigen door de klager en/of aangeklaagde komen in principe voor rekening van degene die deze inroept. In uitzonderlijke gevallen is een (gedeeltelijke) vergoeding van deze kosten mogelijk. Zulks is ter bepaling van de klachtenonderzoekscommissie na daarover tevoren (anoniem) overleg te hebben gevoerd met de Raad van Bestuur.
- 16.4. Bij uitzondering en alleen ingeval deze een onoverkomelijk bezwaar voor het indienen van de klacht of voortzetting van de behandeling van deze zouden inhouden, kan de klager een restitutie ontvangen van overige in het kader van de klachtbehandeling door hem gemaakte kosten (reiskosten, kopie- en verzendkosten stukken, kosten van opgenomen vrije dagen).
- 16.5. Hiertoe richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de klachtenonderzoekscommissie. De voorzitter van de commissie overlegt tevoren - anoniem - met de Raad van Bestuur indien zij een verzoek overweegt te honoreren.

Artikel 17 Faciliteiten voor de klachtenonderzoekscommissie

- 17.1. Het ziekenhuis voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de klachtenonderzoekscommissie.
- 17.2. De leden van de klachtenonderzoekscommissie ontvangen van het ziekenhuis een (on)kostenvergoeding.

Artikel 18 Bekendmaking van de klachtenregeling

- 18.1. Het ziekenhuis draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze regeling.

Artikel 19 Regeling van bezwaren

- 19.1. Klager, aangeklaagde en/of een lid van de klachtenonderzoekscommissie kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtenonderzoekscommissie aan de behandeling van de klacht. Hij dient dit te doen met opgaaf van redenen.
- 19.2. De klachtenonderzoekscommissie beoordeelt het bezwaar. Acht de commissie het bezwaar gegrond dan neemt het lid geen deel aan de behandeling.
- 19.3. Acht de klachtenonderzoekscommissie het bezwaar ongegrond dan wijst zij de klager op de mogelijkheid hiertegen bezwaar aan te tekenen bij het ziekenhuis.
- 19.4. Indien (een van) de betrokkenen bij de behandeling van een klacht van mening (is) zijn dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd, kan bemiddeling respectievelijk oordeel worden gevraagd bij de Raad van Bestuur.
- 19.5. Wanneer na indiening van het bezwaar bij de Raad van Bestuur deze onvoldoende maatregelen treft, kan de betrokkene of iedere andere belanghebbende de kantonrechter van de plaats waar het ziekenhuis is gevestigd schriftelijk verzoeken om het ziekenhuis te bevelen de wet c.q. het klachtenreglement na te leven.
- 19.6. Dit kan slechts gebeuren nadat het ziekenhuis schriftelijk is aangesproken op naleving van de wet c.q. het klachtenreglement en in redelijkheid in staat is gesteld om dit verzoek na te komen.

Artikel 20 Slotbepalingen

- 20.1. Een evaluatie van deze regeling door het ziekenhuis zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de 3 jaar. Het ziekenhuis hoort in het kader van de evaluatie in elk geval de klachtenonderzoekscommissie en het cooperatiebestuur.
- 20.2. Dit reglement kan door het ziekenhuis worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en gehoord hebbende de klachtenonderzoekscommissie.
- 20.3. Voor wijziging of intrekking van het reglement wordt de Ondernemingsraad in de gelegenheid gesteld een zienswijze kenbaar te maken; het cooperatiebestuur wordt om advies gevraagd en de cliëntenraad heeft (verzwaard) adviesrecht.
- 20.4. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Raad van Bestuur, zulks na overleg met de klachtenonderzoekscommissie.

Dit reglement is vastgesteld op 29 juni 2021 door de Raad van Bestuur van het BovenIJ ziekenhuis.

Drs. Edwin van der Meer
Voorzitter Raad van Bestuur