

# Klachtenopvang in het MCL

Uw klacht is voor ons een gratis advies!

## 1 Inleiding

Het Medisch Centrum Leeuwarden (MCL) vindt het belangrijk dat haar patiënten en andere gebruikers tevreden zijn. Daarom proberen we u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Maar het kan helaas zo zijn dat er dingen gebeuren die u als onjuist of onterecht ervaart. In deze folder kunt u lezen wat u dan kunt doen. Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen over de klachtenopvang in het MCL? Neem dan contact op met de ombudsfunctionaris. Wij beschouwen uw klacht als een gratis advies. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van de patiëntenzorg.

## 2 Ik heb een klacht. Wat kan ik nu doen?

Er zijn verschillende mogelijkheden om met een klacht om te gaan, die we hieronder kort aangeven en verderop in de folder uitgebreider bespreken.

- Direct bespreken met de zorgverlener, betreffende medewerker of leidinggevende
- Ombudsfunctionaris
- Klachtenonderzoekscommissie

### Direct bespreken

Bent u ontevreden? En wilt u hierover een opmerking of een klacht kwijt? Dan kunt u dat het beste rechtstreeks bespreken met de betrokkene(n). U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende van de betreffende afdeling.

### Ombudsfunctionaris

Wilt of kunt u uw opmerking of klacht niet met de betrokkene(n) bespreken? Dan kunt u contact opnemen met de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris kan u informatie en advies geven over de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

## 3 Ombudsfunctionaris

U kunt op verschillende manieren in contact komen met de ombudsfunctionaris:

### *Persoonlijk:*

U kunt langskomen bij de ombudsfunctionaris, het kantoor is bij route 78. Als u via de hoofdingang het MCL binnenkomt, loopt u door de winkelstraat. Aan het einde gaat u de houten trap op. Bovenaan de trap, meteen links is het kantoor van de ombudsfunctionaris. Als u gebruik wilt maken van de lift, gaat u aan het einde van de winkelstraat naar rechts. Aan de rechterkant is een liftenblok. U gaat naar de eerste etage, als u uit de lift komt gaat u naar links. U loopt dan recht op het kantoor van de ombudsfunctionaris af.

### *Telefonisch:*

U kunt de ombudsfunctionaris bereiken op telefoonnummer 058 – 286 70 31. Wanneer de telefoon op dat moment niet kan worden beantwoord, spreek dan een bericht in op de voicemail. De ombudsfunctionaris belt u dan zo spoedig mogelijk terug.

Ter informatie: wanneer de ombudsfunctionaris u belt, krijgt u een anoniem nummer te zien op uw telefoonscherm.

#### *Website:*

Op de website van het MCL kunt u een klachtenformulier invullen. Gaat u naar:  
[www.mcl.nl/patient/rechten-plichten-en-klachten/klachten/ombudsfunctionaris/klachtenformulier](http://www.mcl.nl/patient/rechten-plichten-en-klachten/klachten/ombudsfunctionaris/klachtenformulier)

#### *Schriftelijk:*

U kunt uw klacht via een brief doorgeven. Stuur uw brief naar:  
Ombudsfunctionaris MCL  
Medisch Centrum Leeuwarden  
Postbus 888  
8901 BR Leeuwarden

**Let op:** als u een klacht indient, geeft u toestemming dat de ombudsfunctionaris of de klachtenonderzoekscommissie in uw dossier mogen kijken. Wilt u dit niet? Vermeld dit dan duidelijk wanneer u uw klacht indient.

#### **Hoe lang duurt het?**

De ombudsfunctionaris streeft ernaar om binnen vijf dagen na ontvangst van uw klacht contact met u op te nemen. Is bemiddeling via de ombudsfunctionaris niet gelukt of is dit voor u niet voldoende? Dan heeft u de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de klachtenonderzoekscommissie van het MCL.

## **4 Klachtenonderzoekscommissie**

### **Samenstelling klachtenonderzoekscommissie**

De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit 7 leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter en plaatsvervangende voorzitter van buiten het MCL.

### **Schriftelijk indienen**

De klachtenonderzoekscommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Als u uw klacht ter behandeling wilt voorleggen aan de klachtenonderzoekscommissie, richt uw brief dan aan:

Klachtenonderzoekscommissie MCL  
Postbus 888  
8901 BR Leeuwarden

Wilt u hulp bij het schrijven van de brief? Vraag de ombudsfunctionaris, zij kan u adviseren.

### **De procedure**

Na binnenkomst van uw klacht bij het secretariaat van de klachtenonderzoekscommissie krijgt u een bevestiging van de ontvangst. Hierin staat ook meer informatie over de procedure en over de samenstelling van de commissie. Als de klacht niet duidelijk genoeg is, kan de commissie u om meer informatie vragen.

Het secretariaat stuurt een kopie van uw klacht naar de persoon of personen over wie uw klacht gaat en vraagt of zij zo snel mogelijk schriftelijk willen reageren op de klacht.

U krijgt die reactie doorgestuurd. Ook krijgt u een uitnodiging van de commissie voor het bespreken van de klacht en de reactie(s) van degene(n) over wie is geklaagd. Dit is de zogeheten 'hoorzitting'. In de uitnodigingsbrief staat met welke drie leden van de klachtenonderzoekscommissie u het gesprek heeft. Daartoe behoort in ieder geval de onafhankelijke voorzitter of diens plaatsvervanger. Het gesprek heeft het karakter van een zitting: ook degene(n) over wie de klacht gaat is/zijn daarbij aanwezig en wordt/worden gehoord. Soms kan in de zitting overeenstemming over de klacht worden bereikt en hoeft die niet verder te worden behandeld, maar dat is aan u als klager.

Zo snel mogelijk na de hoorzitting stelt de klachtenonderzoekscommissie een advies over de klacht op en stuurt dat aan de Raad van Bestuur van het MCL. U krijgt een kopie van dat advies, evenals degene(n) over wie uw klacht gaat. Vervolgens oordeelt de Raad van Bestuur, op basis van het gegeven advies, over de gegrondheid van de klacht. Ook dat oordeel krijgt u, evenals degene(n) over wie geklaagd is, toegestuurd.

De klachtenonderzoekscommissie probeert uw klacht binnen zes weken af te handelen.

## 5 Registratie

Als u een klacht indient bij de ombudsfunctionaris of de klachtenonderzoekscommissie, wordt deze geregistreerd. De gegevens worden anoniem in een rapport verwerkt. Deze rapportage wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur, management en cliëntenraad.

## 6 Adressen/telefoonnummers

### **Ombudsfunctionaris MCL**

#### *Bezoekadres:*

Henri Dunantweg 2 (vanaf hoofdingang MCL, einde winkelstraat, bovenaan de trap links, bij route 78)

8934 AD Leeuwarden

Telefoon 058 – 286 70 31

#### *Postadres:*

Medisch centrum Leeuwarden

t.a.v. Ombudsfunctionaris MCL

Postbus 888

8901 BR Leeuwarden

### **Klachtenonderzoekscommissie MCL**

Medisch Centrum Leeuwarden

t.a.v. Klachtenonderzoekscommissie MCL

Postbus 888

8901 BR Leeuwarden

Telefoon 058 – 286 7220

## 7 Extern

Als de klachtenafhandeling bij het MCL volgens u niet tot een goede oplossing heeft geleid, dan zijn er andere organisatie die u kunnen helpen. Dit zijn bijvoorbeeld de landelijke Geschillencommissie Zorg en het Regionaal Tuchtcollege Gezondheidszorg.

---

[www.mcl.nl](http://www.mcl.nl)

MCL  
MCL Harlingen

058 – 286 66 66  
0517 – 499 999

©MCL februari 2024  
Docnr. 16475 (10)