

KLACHTENREGELING MCL, HAL en Trombosedienst

Regeling als bedoeld in artikel 13 Wkkgz

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 MCL;
- c. cliënt of patiënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het MCL zorg verleent of heeft verleend;
- d. directie: de directie van het MCL;
- e. geschil: een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- f. inspecteur: een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- g. klacht: een uiting van onvrede ingediend bij de ombudsfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening, met uitzondering van een klacht over de financiële vergoeding van de geleverde zorg;
- h. ombudsfunctionaris: degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die het MCL in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- i. klachtenonderzoekscommissie: de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft over een voorgelegde klacht aan de directie, die op grond daarvan het oordeel geeft;
- j. klager: de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- k. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- l. MCL: het Medisch Centrum Leeuwarden B.V.;
- m. oordeel: een schriftelijke mededeling van het MCL, met reden omkleed, waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen het MCL over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- n. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- o. termijn: de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen het MCL 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 het MCL op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de 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 het MCL;
- s. zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Hoofdstuk 2. Signaal van onvrede / informele klacht

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 ombudsfunctionaris.

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 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 ombudsfunctionaris.
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 ombudsfunctionaris.

Artikel 4. De ombudsfunctionaris

1. De ombudsfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in of krachtens de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Het MCL onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de ombudsfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De ombudsfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. Hij adviseert degenen die overwegen een formele 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 het MCL tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de formele klacht bij de klachtenonderzoekscommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar van het MCL of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
 - e. Hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schade-behandelaar binnen het MCL zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de ombudsfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De ombudsfunctionaris 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 directie draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de ombudsfunctionaris.
5. De ombudsfunctionaris:
 - 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 werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de directie;
 - 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 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 ombudsfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie 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 directie doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de ombudsfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

7. Indien de actie van de directie zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de ombudsfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de directie, kan de ombudsfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van het MCL.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling / formele klacht

Artikel 5. Het indienen van een (formele) klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de ombudsfunctionaris. Daarbij geldt:

- een klacht dient schriftelijk of elektronisch te worden ingediend. De ombudsfunctionaris helpt de klager desgewenst bij het indienen;
- het MCL kan een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar stellen;
- een klacht op grond van de Wet Bopz kan ook mondeling worden ingediend.

2. Een klacht kan 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 ombudsfunctionaris 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 als bedoeld in artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de ombudsfunctionaris de klacht met klager en informeert hij 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 ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris, het traject. Deze keuze moet worden gemaakt binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

- a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van het MCL wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
- b. **verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:** de ombudsfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
- c. **verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en adviseert hierover de directie, de directie oordeelt vervolgens over de klacht;
- d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van het MCL die belast is met de beoordeling van schadeclaims, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van het MCL.

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, het MCL en betrokken medewerkers.

Artikel 7. Behandeling door ombudsfunctionaris

1. De behandeling van een klacht vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.

2. De ombudsfunctionaris:

- a. kan met klager afspreken dat de ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris 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, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van het MCL.

Artikel 8. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

1. Het MCL stel een klachtenonderzoekscommissie in. Voor de behandeling door de klachtenonderzoekscommissie gelden de volgende bepalingen:

a. de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie is de contactpersoon voor klager gedurende het traject;

b. wanneer het voor de beoordeling van de klacht nodig of wenselijk is om kennis te nemen van informatie uit het medisch en/of verpleegkundig dossier van de klager, dan verzoekt de klachtenonderzoekscommissie de klager of zijn vertegenwoordiger in de zin van de WGBO een machtiging te ondertekenen voor de inzage en afgifte van zijn dossier, met daarbij een kopie van een geldig legitimatiebewijs. Klager dient de machtiging binnen een week na verzending te retourneren. De klager ontvangt desgewenst een afschrift van het opgevraagde dossier;

c. de klachtenonderzoekscommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de voorzitter te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht, waaronder over zijn bevoegdheid om een klacht in te dienen;

d. de klachtenonderzoekscommissie stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een kopie daarvan aan de aangeklaagde. De klachtenonderzoekscommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht;

e. indien de klager niet de cliënt/patiënt, iemand die hij hiertoe heeft gemachtigd of zijn nabestaande is, stuurt de klachtenonderzoekscommissie de cliënt/patiënt een kopie van de klacht. De klachtenonderzoekscommissie stelt de cliënt/patiënt in de gelegenheid om binnen een week te reageren op de klacht;

f. de klachtenonderzoekscommissie houdt een hoorzitting, waarvoor klager, aangeklaagde en cliënt/patiënt worden uitgenodigd. Tijdens de hoorzitting kan klager desgewenst reageren op de schriftelijke reactie(s) van de aangeklaagde en/of de cliënt/patiënt;

g. de klachtenonderzoekscommissie brengt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een advies uit aan de directie van het MCL;

h. de klachtenonderzoekscommissie is niet bevoegd om advies uit te brengen over de aansprakelijkheid van het MCL.

2. Het MCL stelt de klachtenonderzoekscommissie de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft, waaronder een ambtelijk secretaris.

3. De klachtenonderzoekscommissie:

a. heeft ten minste drie en ten hoogste acht leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter;

b. haar leden worden benoemd door de directie van het MCL. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter worden benoemd op voordracht van de cliëntenraad. Personen die werkzaam zij bij of voor het MCL zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.

c. wordt zodanig samengesteld door de directie dat een deskundig en zorgvuldig onderzoek van een klacht gewaarborgd is, waarbij steeds ten minste een lid, maar zo mogelijk twee leden worden benoemd vanuit patiëntenperspectief, vanuit de medische discipline respectievelijk vanuit de verpleegkundige discipline.

d. haar leden worden door de directie van het MCL benoemd, na de cliëntenraad in de gelegenheid te hebben gesteld een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming;

e. haar leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden. Bij de berekening van de maximale zittingsduur telt de duur mee dat de leden zitting hebben gehad in de klachtencommissie op grond van de Klachtenregeling MCL, KCL, HAL, Trombosedienst, zoals zij gold totdat onderhavige regeling werd ingevoerd;

4. Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie eindigt door:

a. het verstrijken van de zittingstermijn;

b. het besluit van de betrokkene om het lidmaatschap te beëindigen;

- c. het bereiken van de leeftijd van 75 jaar;
 - d. overlijden;
 - e. ontslag van een lid of de plaatsvervangend voorzitter door de directie van het MCL, wat in elk geval gebeurt wanneer een lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen, of wanneer de voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie dat verzoekt, welk verzoek hij uitsluitend kan doen ingeval de betrokkene zijn taken verwaarloost of hij kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening daarvan; bovendien heeft de voorzitter de betrokkene in de gelegenheid gesteld op het voorgenomen verzoek te reageren, waarbij de reactie bij het verzoek wordt gevoegd;
5. De voorzitter van de klachtenonderzoekscommissie kan door de directie van het MCL ontslagen worden, wanneer de klachtenonderzoekscommissie niet werkt conform deze klachtenregeling. Het ontslag wordt niet gegeven, dan nadat de directie de voorzitter heeft gehoord over het voornemen hiertoe.

Artikel 9. Oordeel directie of klachtenonderzoekscommissie

1. Indien de directie of klachtenonderzoekscommissie 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 directie of klachtenonderzoekscommissie 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.
2. Indien de directie of klachtenonderzoekscommissie om goede redenen 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 directie of klachtenonderzoekscommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Zo mogelijk wordt er een voorlopig oordeel gegeven, waarna alsnog een oordeel volgt binnen een te bepalen termijn. De directie of klachtenonderzoekscommissie 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.
3. Het MCL 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 geschillencommissie als bedoeld in artikel 14 van onderhavige regeling voor te leggen. Het MCL vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 10. In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar van het MCL.
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 art. 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 11. 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 ombudsfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De ombudsfunctionaris spreekt namens het MCL 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.

Artikel 12. Opeenvolgende klachtrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 13. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris

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 ombudsfunctionaris 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 het MCL 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 het MCL 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 het MCL 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 als bedoeld in artikel 14.

Artikel 14. 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 sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder een oordeel van het MCL 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 het MCL in het kader van de zorgverlening bij het MCL indient.

3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van het MCL worden ingediend bij de geschillencommissie. Wordt geklaagd over een oordeel dat te lang uitblijft, dan moet het geschil uiterlijk binnen een jaar na indiening van de klacht als bedoeld in artikel 5 worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 15. Geheimhouding

Eenieder 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 16. 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 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Artikel 17. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het MCL 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 18. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 19. 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 20. Jaarverslag

Het MCL brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door het MCL 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 21. Openbaarmaking klachtenregeling

De directie 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 het MCL geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënte⁷n en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22. Evaluatie

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk acht.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de ombudsfunctionaris, de ondernemingsraad, het de Vereniging Medische Staf en de cliëntenraad en de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 23. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor aan de cliëntenraad.

Artikel 24. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2017.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling MCL en Trombosedienst.