

KLACHTENREGELING ORBIS MEDISCH CENTRUM

Regeling voor de behandeling van klachten ingevolge artikel 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en artikel 41 van de Wet Bijzondere opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wbopz) vastgesteld door de Raad van Bestuur van het ORBIS MEDISCH en ZORGCONCERN te Sittard op 1 maart 2011.

Artikel 1: Begripsomschrijving

De klachtencommissie behandelt klachten over een gedraging van voor het Orbis werkzame personen, verder te noemen “medewerkers” met inbegrip van personen die regelmatig werkzaam zijn op grond van een toelatingsovereenkomst of met wie de Raad van Bestuur is overeen gekomen dat deze klachtregeling op hen van toepassing zal zijn jegens een cliënt.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Het ziekenhuis*: het onder de Stichting Orbis en Zorgconcern ressorterende ziekenhuis te Sittard-Geleen inclusief Orbis revalidatie en Orbis GGZ/Pro Psy;
- b. *Cliënt*: een natuurlijk persoon aan wie in het ziekenhuis gezondheidszorg is en/ of wordt verleend dan wel is verleend;
- c. *Klager*: een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) die krachtens deze regeling op grond van een gedraging, in de ruimste zin van dit woord alsmede elk handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor klager, een klacht indient;
- d. *Klacht*: is elke uiting van ontevredenheid door of namens klager gedaan over een gedraging jegens hem zoals omschreven in lid 5 van deze regeling;
- e. *Betrokkene(n)*: degene(n) tegen wie de klacht zich richt;
- f. *Wet Wkcz*: de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (art.2 Wkcz);
- g. *Wet Bopz*: de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (artikel.41 Wbopz);
- h. *Wet Wmcz*: de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
- i. *Commissie*: de krachtens deze regeling overeenkomstig artikel 2 van de Wet ingestelde Klachtencommissie patiëntenzorg Orbis Medisch Centrum alsmede de commissie zoals bedoeld in art.41 Wet BOPZ;
- j. *Raad van Bestuur*: de Raad van Bestuur van de Stichting Orbis Medisch en Zorgconcern;

- k. *Directie*: conform het Directiereglement de eindverantwoordelijk leidinggevenden van het ziekenhuis;
- l. *Klachtenfunctionaris*: de door de Directie van het ziekenhuis aangewezen perso(o)n(en) en/of instelling die zich toelegt op de klachtenopvang en klachtenbemiddeling;
- m. *Calamiteit*: een niet beoogde of een onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt van het ziekenhuis heeft geleid of tot een grote kans hierop had kunnen leiden. Ook seksueel misbruik alsmede fysiek en verbaal geweld worden als calamiteiten beschouwd (artikel 2A Wkcz / artikel 7 Wet kwaliteit Zorginstellingen).

Artikel 2: Inhoud en doel van deze regeling

1. In deze regeling worden overeenkomstig het bepaalde in artikel 2 van de Wet klachtrecht cliëntenzorgsector regels gesteld ten aanzien van de behandeling van klachten van cliënten door de commissie.
2. Deze regeling is tevens krachtens de Wet bopz van toepassing bij bezwaren tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 van de Wet bopz.
3. Doel van de regeling is:
 - tegemoet te komen aan de klager en zo mogelijk het oplossen van diens onvrede alsmede het incidenteel en/of structureel bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de zorg in de meest brede zin van dit woord:
 - het op grond van klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening teneinde de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Artikel 3: Benoeming en lidmaatschap van de commissie

1. De commissie bestaat uit vijf leden en vier plaatsvervangende leden, te benoemen door de Directie. De leden en plaatsvervangende leden zijn niet werkzaam bij de Stichting Orbis medisch en zorgconcern en maken geen deel uit van enig ander aan deze stichting verbonden orgaan.
2. Bij de benoemingen houdt de Directie de volgende samenstelling in acht:
 - a. de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn jurist, ervaren in het beslechten van geschillen;
 - b. minimaal twee leden en een plaatsvervangend lid zijn arts met grondige kennis van en ervaring met de in een ziekenhuis te leveren gezondheidszorg door medisch specialisten en worden benoemd na overleg met het bestuur van de medische staf van het ziekenhuis. Bij voorkeur is er één arts van een beschouwend specialisme, één arts van een snijdend specialisme en is één arts afkomstig uit de huisartsenpraktijk.
 - c. Bij behandeling van klachten ingevolge de Wbopz (Orbis GGZ) zal een (buiten) lid zijnde psychiater worden toegevoegd aan de commissie;
 - d. een lid en een plaatsvervangend lid zijn verpleegkundige met grondige kennis van en ervaring met de in een ziekenhuis te leveren verpleegkundige zorg. Bij klachten die betrekking hebben op Orbis GGZ zal een psychiatrisch verpleegkundige aan de commissie worden toegevoegd;
 - e. een lid en een plaatsvervangend lid worden geacht in het bijzonder de zienswijze van de patiënten te vertegenwoordigen.

Voordat de Directie tot benoeming overgaat van een lid van de klachtencommissie wordt de Cliëntenraad de gelegenheid geboden over de voorgedragen kandidaat te adviseren. Bij een negatief advies zal een commissie van vertrouwenslieden, conform de Wet medezeggenschap cliëntenzorgsector hierin bemiddelen en zo nodig een bindende uitspraak doen.

3. De leden en plaatsvervangend leden worden voor vier jaar benoemd. Herbenoeming kan aansluitend tweemaal en telkens voor ten hoogste vier jaar plaatsvinden.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door opzegging op eigen verzoek, overlijden, einde van de zittingstermijn, verlies van de hoedanigheid op grond waarvan men benoemd is of ontslag uit de functie op gewichtige gronden door de Directie. Tot dit laatste kan slechts worden besloten na de commissie gehoord te hebben. De Directie voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging.
5. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De Directie voorziet in de beschikbaarheid van de ambtelijk secretaris, van een plaatsvervangend ambtelijk secretaris en voor de overige personele ondersteuning van de commissie en draagt er voorts zorg voor dat de commissie beschikt over de faciliteiten die nodig zijn om haar in deze regeling beschreven taken te vervullen.
6. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie ontvangen een door de Directie vast te stellen vergoeding voor hun werkzaamheden.
7. Indien een lid van de commissie uit andere hoofde enige betrokkenheid heeft bij een ingediende klacht, zal dit lid zich bij de behandeling van die klacht laten vervangen door een plaatsvervanger.
8. Klager of betrokkene kan een lid of eventueel plaatsvervangend lid wraken wegens betrokkenheid bij de gedragingen waarover geklaagd wordt. Wanneer de rest van de commissie van oordeel is dat de wraking gegrond is, neemt het (plaatsvervangend) lid geen deel aan de behandeling. Komt de commissie niet tot een besluit dan beslist de (plaatsvervangend) voorzitter.

Artikel 4: Taken en bevoegdheden van de commissie

1. De commissie heeft tot taak om schriftelijk en met redenen omkleed een oordeel uit te spreken over de (gedeeltelijke) gegrondheid van een klacht, een en ander al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de Directie over te nemen maatregelen.
2. De commissie is niet bevoegd om een uitspraak te doen over schadeclaims of financiële aspecten. Indien aan de commissie een klacht wordt voorgelegd die tevens betrekking heeft op een schadeclaim doet de commissie geen uitspraak over de vraag of het ziekenhuis aansprakelijk is, maar beperkt de commissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
3. Een ieder die binnen het ziekenhuis werkzaam is, is gehouden de commissie desgevraagd die informatie te verschaffen en alle redelijke medewerking te verlenen die de commissie nodig heeft bij de behandeling van een klacht, voor zover enig wettelijk voorschrift zich daar niet tegen verzet. Indien een betrokkene niet binnen twee weken reageert op een verzoek tot beantwoording van de aan hem / haar gestelde vragen ontvangt hij / zij eenmalig een herinnering

waarop hij / zij binnen één week dient te antwoorden. Bij het ontbreken van een reactie na ommekomst van laatstgenoemde termijn zal hiervan onverwijld melding worden gemaakt bij de Directie. In dat geval zal de commissie voor zover mogelijk toch een oordeel vellen over de gegrondheid van de klacht.

4. De commissie heeft slechts toegang tot niet in de klacht vermelde informatie over de klager en deze informatie wordt ook slechts toegezonden aan de betrokkene(n), indien en voor zover klager daar schriftelijk mee heeft ingestemd. Voor het overige draagt de commissie er zorg voor dat de klager, de betrokkene(n) en de commissie beschikken over dezelfde in documenten neergelegde informatie betreffende de ingediende klacht.
5. De commissie kan bij derden informatie inwinnen en kan, na overleg met de Directie, een deskundige inschakelen indien zij zulks nodig acht voor de beoordeling van een klacht. De kosten van de deskundige of voor het inwinnen van informatie van derden komen voor rekening van het ziekenhuis.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Door of namens een cliënt kan een klacht worden ingediend over het handelen of nalaten van personen die werkzaam zijn in het ziekenhuis of over het functioneren van het ziekenhuis.
2. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de commissie, en dient ten minste de naam en het adres van de indiener alsmede een omschrijving van de gedraging waarop de klacht zich richt te bevatten en dient te zijn gedagtekend en te zijn ondertekend. Indien niet is voldaan aan een van de hierboven genoemde vormvereisten, kan de commissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Klager wordt in de gelegenheid gesteld een voornoemd geconstateerd gebrek te herstellen. Aan het indienen van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden, behoudens eventuele kosten die klager zelf maakt om zich te laten vertegenwoordigen of bijstaan door een derde.
3. Een ieder die binnen het ziekenhuis een schriftelijke klacht ontvangt, waarvan mag worden aangenomen dat de indiener beoogt een klacht als bedoeld in het eerste lid in te dienen, is gehouden die klacht door te sturen naar de ambtelijk secretaris van de commissie.
4. De ambtelijk secretaris van de commissie bevestigt de ontvangst van een klacht per omgaande aan de klager en zo spoedig mogelijk aan de betrokkene(n).
5. De klager kan een klacht voorafgaand aan de mondelinge behandeling te allen tijde schriftelijk intrekken, in welk geval de behandeling van de klacht wordt gestaakt. Klager kan de klacht ook tijdens de hoorzitting intrekken: in dat geval wordt volstaan met het opmaken van het verslag van de hoorzitting.

Artikel 6: Behandeling van de klacht

1. De ambtelijk secretaris van de commissie kan de klager verzoeken schriftelijk of in een gesprek de toedracht of de inhoud van de klacht nader toe te lichten of anderszins informatie te verstrekken.
2. De voorzitter beoordeelt of een gesprek als bedoeld in het eerste lid noodzakelijk is. Van een gesprek met klager wordt afgezien indien de klachtbrief voldoende helder de toedracht en de

inhoud van de klacht weergeeft en ook anderszins voldoende duidelijk is om van een mondelinge voorbespreking af te zien

3. Indien een gesprek nodig wordt geacht, draagt de ambtelijk secretaris van de commissie er zorg voor dat er binnen twee weken een gesprek plaatsvindt tussen de klager en de ambtelijk secretaris.
4. Van het gesprek als bedoeld in artikel 6 onder lid 1 wordt een verslag gemaakt, dat aan klager ter accordering wordt voorgelegd.
5.
 - a. Naar aanleiding van dat gesprek kan de klager kiezen tussen het handhaven van de klacht, een gesprek met de betrokkene(n) of bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Indien klager kiest voor een gesprek met de betrokkene(n) of voor bemiddeling door de klachtenfunctionaris, kan hij besluiten de klacht in te trekken ofwel de commissie te verzoeken de behandeling van de klacht aan te houden tot na het gesprek of de bemiddeling. De commissie zal in het laatste geval de klacht alsnog in behandeling nemen als klager daarom schriftelijk verzoekt.
 - b. Betrokkene(n) zijn gehouden redelijke medewerking te verlenen aan een gesprek met de klager of aan een bemiddelingspoging als bedoeld in het vorige lid.
6. Indien een betrokkene zijn visie op een klacht mondeling wenst toe te lichten, wordt op diens verzoek een gesprek met de ambtelijk secretaris belegd. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

Artikel 6A: nadere regels met betrekking tot een klacht ingevolge de Wbopz

1. De Raad van Bestuur van het Orbis Medisch Centrum heeft de klachtencommissie belast met behandeling van klachten als bedoeld in artikel 41 lid 1 Wbopz. Klachten over andere aangelegenheden dan bedoeld in artikel Wbopz worden behandeld volgens de algemene bepalingen van het reglement.
2. Klachten ingevolge artikel 41 lid 1 Wbopz kunnen worden ingediend door cliënten die verblijven op de GGZ afdeling van Orbis MC; dat wil zeggen vrijwillig of onvrijwillig opgenomen patiënten. Tevens bevoegd tot het indienen van een klacht is naast de cliënt zelf, elke andere op de psychiatrische afdeling verblijvende cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt en zijn naaste familie betrekkingen.
3. Klachten kunnen worden ingediend tegen beslissingen als bedoeld in artikel 38 tweede lid tweede volzin en vijfde lid derde volzin en de artikelen 39 en 40 Wbopz, zijnde beslissingen omtrent:
 - de wilsbekwaamheid van de patiënt;
 - toepassing van dwangbehandeling;
 - toepassing van noodmiddelen of - maatregelen;
 - het recht op bezoek;
 - het recht op bewegingsvrijheid;
 - het recht op vrij telefoonverkeer;
 - het niet toepassen van het behandelingsplan.
4. Een klacht wordt zodanig behandeld dat een zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
5. Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door de persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht is gericht.

6. De klager en de persoon tegen wiens beslissing of besluit is gericht worden door de klachtencommissie in staat gesteld te worden gehoord.
7. De klager en de persoon tegen wiens beslissing of besluit is gericht, kunnen zich laten bijstaan door door hen aan te wijzen personen
8. De samenstelling van de klachtencommissie bij klachten in het kader van artikel 41 Wbopz is zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde gewaarborgd is (conform artikel 3 lid 2 sub d).
9. Inzake een Wbopz klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen en reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
10. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. Onbevoegdheid van de commissie
 - b. Niet in behandeling nemen van de klacht ingevolge artikel 41 lid 5
 - c. Niet-ontvankelijkheid van de klacht
 - d. Ongegrond verklaren van de klacht
 - e. Gegrond verklaren van de klacht.
11. Indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing neemt, kan de klager de Inspecteur voor de Gezondheidszorg schriftelijk vragen om een verzoekschrift in te dienen bij de rechter ter verkrijgen van een beslissing op de klacht (ingevolge artikel 41a Wbopz). Indien de klager de cliënt is kan hij zelf een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van de beslissing over de klacht. Artikel 5.9.1. blijft van overeenkomstige toepassing.

Ingevolge artikel 41 lid 4 Wbopz heeft de klachtencommissie de bevoegdheid tot schorsing van een Wbopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een BOPZ-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degenen die een BOPZ-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de BOPZ-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de psychiater. De voorzitter kan klager en de psychiater horen in persoon en/of telefonisch. De voorzitter kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mede aan de klager, de aangeklaagde en de psychiater. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hen zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de psychiater zijn geïnformeerd.
5. De voorzitter kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een BOPZ-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.

6. De schorsing eindigt op het moment dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 6B : Nadere regels met betrekking tot behandeling van een klacht:

- Indien de commissie de klacht in behandeling neemt, stelt zij de betrokkene(n) in de gelegenheid om binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op een arts-assistent, worden de stukken tevens in afschrift aan diens supervisor gezonden.
- Binnen drie weken na afloop van de termijn als genoemd in lid 6 en derhalve binnen 5 weken na het in behandeling nemen van de klacht vindt een hoorzitting plaats ten overstaan van de commissie.

Artikel 7: De hoorzitting

1. Voor de hoorzitting worden uitgenodigd de klager, de betrokkene(n) en de eventuele andere personen waarvan de aanwezigheid door de commissie dienstig wordt geacht voor de behandeling van de klacht. Personen die bij Orbis Medisch Centrum werkzaam zijn, zijn gehouden aan een uitnodiging van de commissie gevolg te geven.
2. In beginsel vindt de behandeling van de commissie plaats in aanwezigheid van alle in lid 1 genoemde personen tenzij de voorzitter redenen aanwezig acht om over te gaan tot separate hoor.
3. Zowel de klager als de betrokkene(n) kunnen zich bij de hoorzittingen laten bijstaan. Indien blijkt dat een van de partijen is voorzien van juridische bijstand, kan de andere partij zich beraden over het inschakelen van eigen juridische bijstand.
4. Van de hoorzitting wordt door de ambtelijk secretaris van de commissie een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter toetsing op feitelijke onjuistheden in het verslag voorgelegd aan klager en betrokkene(n), waarvoor een reactietermijn geldt van drie werkdagen.
5. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.

Artikel 8: De uitspraak

1. De commissie beslist met meerderheid van stemmen in een vergadering waarin ten minste drie leden aanwezig zijn. Bij staken van de stemmen beslist de voorzitter.
2. a. De commissie doet schriftelijk uitspraak binnen zes weken na de hoorzitting of na het besluit om af te zien van het horen. Zij kan deze termijn met een nadere termijn verdagen indien zulks nodig is ten behoeve van nader onderzoek. De commissie doet van deze verdaging schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, de betrokkene(n) en de Directie.
b. De commissie doet bij artikel 41 wet BOPZ klachten uitspraak binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, als de klacht betrekking heeft op een ten tijde van de indiening van de klacht van toepassing zijnde maatregel en binnen 4 weken voor klachten gericht tegen een reeds beëindigde maatregel.

3. De uitspraak wordt ondertekend door de voorzitter van de commissie. Afschriften van de uitspraak worden gezonden aan de klager, de betrokkene(n) en de Directie.
4. De Directie deelt de commissie en de klager binnen één maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mee of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zullen worden genomen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn doet de Directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt kenbaar zal worden gemaakt.
5. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - c. (gedeeltelijke) ondergrondverklaring van de klacht, of
 - d. (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht.
6. Er zijn geen beroepsmogelijkheden tegen een uitspraak van de klachtencommissie behoudens in geval van BOPZ Klachten zoals omschreven in de Wet Bopz.

Artikel 10: Het jaarverslag

1. De commissie stelt na afloop van elk kalenderjaar een voor openbaarheid vatbaar jaarverslag op, waarin ten minste het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden aangegeven.
2. De commissie legt dit jaarverslag op een dusdanig tijdstip voor aan de Directie, dat het door de Directie openbaar kan worden gemaakt en overeenkomstig het bepaalde in de Wet vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg alsmede aan de Cliëntenraad en het bestuur van de Medische Staf kan worden gezonden.

Artikel 11: Geheimhouding

De leden van de commissie en degenen die werkzaam zijn of zijn geweest in het ziekenhuis en die uit dien hoofde bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding overeenkomstig het bepaalde in artikel 2 Wet klachtrecht cliëntenzorgsector en artikel 7a van de Kwaliteitswet Zorginstellingen .

Artikel 12: Meldingsplicht in het geval van een calamiteit

1. Indien bij een klacht mogelijk een calamiteit aan de orde is, meldt de commissie dit direct aan de Directie.
2. Indien de commissie gehouden is ingevolge artikel 4a Wet klachtrecht cliënten zorgsector over te gaan tot melding aan de Directie informeert de voorzitter klager en zo mogelijk ook de betrokkene over dit voornemen.
3. De commissie continueert daarnaast de afhandeling van de klacht.

Artikel 13: Meldingsplicht in het geval van een ernstige situatie

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de Directie daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de Directie

binnen de daartoe wettelijk gestelde termijn van vier weken terzake maatregelen heeft getroffen dient de commissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg te melden. De commissie stelt de Directie in de gelegenheid de ernstige situatie aan de Inspectie te melden alvorens zelf de melding bij de Inspectie te doen.

Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

2. De commissie informeert de Directie, de betrokkene en de klager over de melding aan de Inspectie. De melding heeft geen invloed op de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 14: Bewaarverplichting, bewaartermijn, inzagerecht

1. De commissie draagt zorg voor een adequate archivering van de onder haar ressorterende documenten. De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard door de commissie, voldoet aan de eisen van artikel 10 lid 2 Wet Bescherming Persoonsgegevens
2. De tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden tot maximaal twee jaar na afsluiting van de klachtafhandeling bewaard. Deze termijn kan worden verlengd indien te voorzien is dat de gegevens op de datum van vernietiging nog van relevante betekenis zijn voor klager en of betrokkene. De voorzitter zal hierover oordelen. Ingeval van niet geannomiseerde gegevens bewaard worden langer dan twee jaar wordt ingevolge artikel 10 jo.28 lid 4 Wet Bescherming Persoonsgegevens melding gedaan aan de registratiekamer te 's Gravenhage.
3. De klager en betrokkene hebben het recht op inzage in en een kopie van de over hen vastgelegde gegevens (artikel 36 lid 1 Wet Bescherming Persoonsgegevens).

Artikel 15: Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de commissie, gehoord de Directie.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Directie, gehoord de commissie, het bestuur van de medische staf van het ziekenhuis en de cliëntenraad van het ziekenhuis.
3. Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2011.