



## Klachtenreglement Diagnovum





### Artikel 1 | Begripsbepalingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruikmaakt van de diensten van Stichting Diagnovum voor medische diagnostiek.
- b. Klager: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, een vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt, of een persoon die ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd door Stichting Diagnovum.
- c. Klacht: een schriftelijke\* uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die in het kader van de medische diagnostiek door Stichting Diagnovum is begaan tegenover een cliënt. Onder een gedraging wordt ook verstaan een nalaten in een medische context. Het gaat uitdrukkelijk **niet** om niet-medisch gerelateerde onderwerpen.  
*\* Wanneer er een klacht telefonisch wordt doorgegeven aan het Klantcontact Centrum wordt de inhoud van de klacht genoteerd en verder verwerkt als schriftelijke kracht*
- d. Klachtenfunctionaris: de persoon die door zijn geschiktheid is aangewezen om op verzoek van een klager een advies op te stellen. Het advies heeft betrekking op de indiening van een klacht. Daarnaast staat de klachtenfunctionaris de klager bij tijdens het formuleren van de klacht. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- e. Klant: een zorgverlener of instelling die Stichting Diagnovum de opdracht geeft een onderzoek of een behandeling bij een natuurlijk persoon uit te voeren.
- f. Geschil: een klacht, die na behandeling volgens deze regeling niet naar tevredenheid van de cliënt opgelost is.
- g. Oordeel: een schriftelijke reactie met daarin een mededeling of standpunt over een klacht van of namens de Stichting Diagnovum.

### Artikel 2 | Doelstellingen van het klachtenreglement

Het klachtenreglement heeft tot doel:

-  Een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, die gericht is op het naar tevredenheid oplossen van de klacht.
-  Bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden.
-  Het zo nodig bevorderen van het herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen.
-  Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening.

**NB:** Het klachtenreglement is niet van toepassing op klachten geuit door een klant (zoals omschreven in artikel 1, lid e).



### Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

1. Een cliënt kan een uiting van onvrede en/of een klacht rechtstreeks indienen bij Stichting Diagnovum via het contactformulier op de website, telefonisch via een medewerker van het Klantcontact Centrum (zie hieronder de telefoonnummers per regio) of via een e-mail aan [info@diagnovum.nl](mailto:info@diagnovum.nl).  
Het Klantcontact Centrum is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:30 uur:
  - Diagnovum + ETZ: 013 – 539 36 36
  - Diagnovum + Bravis: 088 – 007 54 00
  - Diagnovum + ZorgSaam: 088 – 007 54 01
  - Diagnovum + Adr: 088 – 007 54 02
2. Klagers ontvangen binnen 3 werkdagen per mail een ontvangstbevestiging van de klacht.
3. De medewerker van het Klantcontact Centrum stuurt de binnengekomen klacht door via een groepsmail aan de directeur-bestuurder, managementteam en de klachtenfunctionaris.
4. Na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen telefonisch of per e-mail contact op met de klager.
5. De datum waarop Stichting Diagnovum door het Klantcontact Centrum op de hoogte is gebracht van de klacht, geldt als aanvangsdatum van de behandeltermijn, zoals bedoeld in artikel 8 van deze klachtenregeling.
6. De klachtenfunctionaris registreert de klacht in het Excel-sheet genaamd 'Overzicht en afhandeling klachten'.
7. Bij het indienen van een klacht, kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris.
8. Indien een klacht door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt wordt ingediend, kan Stichting Diagnovum vragen waar de vertegenwoordigingsbevoegdheid uit blijkt.

### Artikel 4 | Ontvankelijkheid

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - a. Een klacht betrekking heeft op een ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1, lid c van deze klachtenregeling.
  - b. Een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan genoemd in artikel 1, lid b.
2. In het geval een klager niet ontvankelijk is in de klacht, zal Stichting Diagnovum dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan Stichting Diagnovum betrekking heeft, zal Stichting Diagnovum er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overgedragen aan de organisatie op wiens handelen de klacht betrekking heeft. De klager moet daar toestemming voor geven en wordt hierover geïnformeerd door de klachtenfunctionaris.

### Artikel 5 | Klachtafhandeling

1. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak te bepalen hoe de klacht naar tevredenheid kan worden afgehandeld.
2. De klachtenfunctionaris en de klager of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Bij de afhandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een



zorgverlener, ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om een zienswijze op de klacht te geven.

4. Wanneer de tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet tot een afdoende oplossing van de onvrede/klacht leidt, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om advies te vragen of in gesprek te gaan met een (externe) klachtenfunctionaris van de geschillencommissie 'Klachtenportaal Zorg' om zo doende op externe wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

## Artikel 6 | Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

1. Het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling.
2. Het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden om op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
3. De klager bij te staan bij het formuleren van de klacht.
4. De klager en Stichting Diagnovum op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Bij de uitoefening van bovenstaande taken heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
6. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en Stichting Diagnovum. De klachtenfunctionaris spant zich ook in zich op die manier te presenteren.
7. De klachtenfunctionaris hoort en kent de standpunten van zowel Stichting Diagnovum als de klager. Stichting Diagnovum en de klager zijn daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
8. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie kan uitoefenen, moet dit zo snel mogelijk door de klachtenfunctionaris bij Stichting Diagnovum worden gemeld. In dat geval wordt een andere klachtenfunctionaris aangewezen.
9. Stichting Diagnovum waarborgt dat de klachtenfunctionaris de functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

## Artikel 7 | Ketenzorg

Als een klacht betrekking heeft op meer dan één medisch diagnostische organisatie, dan overleggen de klachtenfunctionarissen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen, mits de klager daar toestemming voor gegeven heeft.



## Artikel 8 | Termijnen

1. Stichting Diagnovum streeft ernaar om klachten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht af te handelen, gecombineerd met het tijdspad van artikel 3, lid 4. De klager ontvangt binnen deze termijn een schriftelijke reactie waarin de uitkomst van het onderzoek van de klacht wordt gemotiveerd, inclusief eventuele genomen maatregelen en de termijn waarbinnen deze gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het verrichten van zorgvuldig onderzoek daartoe noodzaakt, kan Stichting Diagnovum de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtenfunctionaris van Stichting Diagnovum informeert de klager schriftelijk over deze verlenging voordat de oorspronkelijke termijn verstrijkt.
3. Wanneer zowel de klager als Stichting Diagnovum daarmee schriftelijk instemmen, kan de verlengde behandeltermijn nog verder worden verlengd.
4. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd, indien de klager binnen een redelijke termijn niet reageert op verzoeken in het kader van de klachtenprocedure en Stichting Diagnovum, en:
  - aan de klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen deze moet reageren, én
  - aan de klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

## Artikel 9 | Geschilleninstantie

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, dan is er sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschillencommissie waar de Stichting Diagnovum bij is aangesloten, te weten 'Klachtenportaal Zorg'. De geschillencommissie zal nader onderzoek verrichten en vervolgens een uitspraak doen. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van de Stichting Diagnovum.

Bereikbaarheid via post:  
Klachtenportaal Zorg  
Westeinde 14a  
1601 BJ Enkhuisen

Telefonische bereikbaarheid: op werkdagen van 9:00 tot 12:00 via 0228-322205  
Website: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

## Artikel 10 | Bekendmaking klachtenreglement

1. De Stichting Diagnovum draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bekend wordt gemaakt aan (vertegenwoordigers van) cliënten door vermelding op de eigen website en het mondeling attenderen op de klachtenregeling wanneer een klacht wordt ingediend.
2. De Stichting Diagnovum informeert haar medewerkers over deze klachtenregeling.



## Artikel 11 | Kosten

1. De Stichting Diagnovum brengt geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten volgens deze klachtenregeling.
2. Als de klager of de Stichting Diagnovum bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, dan zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

## Artikel 12 | Geheimhouding

1. Alle personen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht zijn verplicht tot geheimhouding van alle verkregen (persoons)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of bekend moet worden geacht.
2. Deze geheimhoudingsplicht omvat ook het niet verstrekken van informatie aan derden, tenzij hiervoor schriftelijke toestemming is verkregen van de klager.

## Artikel 13 | Bewaarplicht

De Stichting Diagnovum bewaart alle documenten met betrekking tot de klachtenbehandeling conform de geldende wet- en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze documenten worden maximaal vijf jaar bewaard na afhandeling van de klacht.

## Artikel 14 | Vaststellen en wijzigen klachtenreglement

1. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur-bestuurder van de Stichting Diagnovum. Na de vaststelling vervalt de huidige, vigerende regeling.
2. Stichting Diagnovum kan het klachtenreglement uitsluitend wijzigen nadat haar cliëntenraad in de gelegenheid is gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De ondernemingsraad van Stichting Diagnovum wordt geïnformeerd over de wijziging.