
Artikel 1 | Begripsbepalingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruikmaakt van de diensten van Stichting Diagnostivum 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 Diagnostivum.
- c. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die in het kader van de medische diagnostiek door Stichting Diagnostivum is begaan tegenover een cliënt. Onder een gedraging wordt ook verstaan een nalaten. Het gaat uitdrukkelijk niet om niet-medisch gerelateerde onderwerpen.
- 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 het formuleren van de klacht bij. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- e. Klant: een zorgverlener of instelling die Stichting Diagnostivum 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 Diagnostivum.

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.

Het klachtenreglement is niet van toepassing op klachten geuit door een klant.

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 Diagnostivum via het contactformulier op de website, telefonisch via een medewerker van het Klantcontactcentrum (zie de telefoonnummers op de website) of schriftelijk via een e-mail aan info@diagnostivum.nl of telefonisch via een medewerker van het klantcontactcentrum. Het klantcontactcentrum is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:30 uur:
 - Diagnostivum + ETZ: 013 – 539 36 36
 - Diagnostivum + Bravis: 088 – 007 54 00

-
- Diagnovum + ZorgSaam: 088 – 007 54 01
 - Diagnovum + Adrz: 088 – 007 54 02
 - Diagnovum + Amphia: 088 – 007 54 03
2. Cliënten ontvangen binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging per mail van de klacht.
 3. De medewerker van het Klantcontactcentrum stuurt de klachten door via een groepsmail aan de directeur-bestuurder, managers en de klachtenfunctionaris.
 4. Na ontvangst van het contactformulier neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen telefonisch of per e-mail contact op.
 5. De datum waarop Stichting Diagnovum door het Klantcontactcentrum 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 klachten.
 7. 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 van deze klachtenregeling.
 - b. Een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan genoemd in artikel 1 onder c.
2. In het geval een klager niet ontvankelijk is in zijn 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 degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. De klager moet daar toestemming voor geven.

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 cliënt 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 zijn 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 cliënt gewezen op de mogelijkheid om advies te vragen of in gesprek te gaan met een (externe) klachtenfunctionaris van de Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg om zo doende op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

Artikel 6 | Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. Het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
 - b. Het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden om op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen;
 - c. De klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - d. De klager en Stichting Diagnostivum op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
2. Bij de uitoefening van de taak heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en Stichting Diagnostivum. De klachtenfunctionaris spant zich ook in zich op die manier te presenteren.
4. De klachtenfunctionaris hoort en kent de standpunten van Stichting Diagnostivum en de klager. Diagnostivum en de klager zijn daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
5. 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 zijn functie kan uitoefenen, moet dit zo snel mogelijk door de klachtenfunctionaris bij Stichting Diagnostivum worden gemeld. In dat geval wordt een andere klachtenfunctionaris aangewezen.
6. Stichting Diagnostivum waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn 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 Diagnostivum streeft ernaar om klachten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht af te handelen. 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 Diagnostivum de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtenfunctionaris van Stichting Diagnostivum informeert de klager schriftelijk over deze verlenging voordat de oorspronkelijke termijn verstrijkt.
3. Wanneer zowel de klager als Stichting Diagnostivum daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn 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 Diagnostivum, en:
 - aan de klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;

-
- aan de klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

Artikel 9 | Klachtenportaal Zorg

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, dan kan deze worden voorgelegd aan het Klachtenportaal Zorg waarbij de Stichting Diagnostivum is aangesloten. De Klachtenportaal zal nader onderzoek verrichten en vervolgens een uitspraak doen. Het Klachtenportaal Zorg is onafhankelijk van de Stichting Diagnostivum.

Adresgegevens:
Klachtenportaal Zorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

Telefonische bereikbaarheid: op werkdagen van 9:00 tot 12:00 via 0228-322205
Website: www.klachtenportaalzorg.nl

Artikel 10 | Bekendmaking klachtenreglement

1. De Stichting Diagnostivum 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 Diagnostivum informeert haar medewerkers over deze klachtenregeling.

Artikel 11 | Kosten

1. De Stichting Diagnostivum brengt geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten volgens deze klachtenregeling.
2. Als de klager of de Stichting Diagnostivum 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 Diagnostivum 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 de cliëntenraad in de gelegenheid is gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen. De ondernemingsraad wordt geïnformeerd over de wijziging.