

# KLACHTENREGLEMENT

## Yourlabs

### Begripsomschrijving Artikel

#### 1

##### a. Klacht

Uiting gedaan door of namens een cliënt, van onvrede over een ondergaan onderzoek, behandeling, verzorging of bejegening door aangeklaagde.

##### b. Klager

Een cliënt of degene die namens een cliënt een klacht indient bij de klachtencoördinator en/of klachtencommissie.

##### c. Cliënt

Een natuurlijk persoon aan wie Yourlabs onderzoeken verleent of heeft verleend.

##### d. Yourlabs

Yourlabs een initiatief van Prescan Nederland B.V. hierna te noemen: Yourlabs. Waar in dit reglement wordt gesproken over Yourlabs, wordt bedoeld het initiatief/label van Prescan B.V.

##### e. Aangeklaagde

Yourlabs of de bij de klacht betrokken persoon die in dienst of onder verantwoordelijkheid van Yourlabs zijn werkzaamheden verricht.

##### f. Bestuur

Het bestuur van Yourlabs.

##### g. Klachtencommissie

De op grond van dit reglement ingestelde commissie die ingediende klachten behandelt.

##### h. Klachtencoördinator

De op grond van dit reglement aangestelde coördinator die belast is met:

- het in ontvangst nemen van de klachten die bij de klachtencommissie zijn ingediend;
- de registratie van klachten;
- het doen van onderzoek naar ingediende klachten;
- de bemiddeling van klachten;

- de terugkoppeling van klachten naar het bestuur van Yourlabs;
- het opstellen van een conceptjaarverslag.

#### i. Behandeling

De werkzaamheden van de klachtencoördinator en/of de klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

#### j. Bemiddeling

Het door de klachtencoördinator met partijen mondeling dan wel schriftelijk bespreken van de klacht, resulterend in het vinden van een behoorlijke en voor beide partijen acceptabele oplossing voor de klacht.

#### k. Schriftelijk

Met schriftelijk wordt bedoeld per post of per email.

## **Klachten**

### **Artikel 2**

#### 2.1

Door of namens een (overleden) cliënt dienen klachten bij de klachtencommissie schriftelijk te worden ingediend.

#### 2.2

De klacht bevat in ieder geval:

- naam en adres van de klager;
- naam en adres van de cliënt, indien de klager niet de cliënt is;
- omschrijving van de omstandigheden waartegen de klacht is gericht, zo mogelijk met aanduiding van de naam van degene(n) tegen wie de klacht is gericht

#### 2.3

Aan de klager zal bemiddeling door de klachtencoördinator worden aangeboden.

## **Aansprakelijkheid**

### **Artikel 3**

#### 3.1

Klachten betreffende personeel van instellingen waar wij mee samenwerken, nemen wij graag van uw aan. De aansprakelijkheid ligt echter bij de zelfstandig werkende

medisch specialist zelve of bij de instelling waar hij/zij in dienst is. Yourlabs aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de inhoud van uitslagen en de beoordelingen van in opdracht van Yourlabs werkzame artsen. De artsen zijn in medisch opzicht autonoom en dragen zelf verantwoordelijkheid voor de werkzaamheden die ze in het arbeidsverband met Yourlabs opgedragen krijgen. Na afronding van de onderzoeken kan de cliënt geen rechten ontlenen aan de bevindingen van de arts. Yourlabs zal geen medewerking verlenen inzake juridische kwesties.

## **Klachtencoördinator**

### **Artikel 4**

#### 4.1

De klachtencoördinator wordt door het bestuur aangesteld.

#### 4.2

De klachtencoördinator is gehouden tot geheimhouding van hetgeen hem/haar in zijn/haar functie ter kennis is gekomen.

#### 4.3

De klachtencoördinator heeft tot taak te bemiddelen bij klachten en in ieder geval de klachtencommissie te adviseren bij de behandeling van een klacht.

#### 4.4

De klachtencoördinator is bij de uitvoering van zijn taak onafhankelijk.

## **Werkwijze klachtencoördinator**

### **Artikel 5**

#### 5.1

De klachtencoördinator bevestigt, uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.

#### 5.2

De klachtencoördinator voert, indien hij/zij dit noodzakelijk acht, gesprekken met de klager en de aangeklaagde teneinde tussen partijen te bemiddelen. Ter voorbereiding op de gesprekken verricht de klachtencoördinator onderzoek, teneinde de toedracht van de klacht en de feitelijke gang van zaken vast te stellen.

### 5.3

De klachtencoördinator stelt partijen in de gelegenheid de klacht mondeling dan wel schriftelijk toe te lichten.

### 5.4

De klachtencoördinator formuleert, op basis van zijn/haar onderzoek en bevindingen, het antwoord op de klacht aan klager, aangeklaagde en zo nodig het bestuur.

### 5.5

Indien via bemiddeling door de klachtencoördinator de klacht niet tot een oplossing kan worden gebracht, kan klager de klachtencommissie alsnog schriftelijk verzoeken een uitspraak te doen over de gegrondheid van zijn klacht.

## **Artikel 6**

### 6.1

De klachtencoördinator heeft bij de uitvoering van zijn taak onder meer de bevoegdheid om:

- personen te horen die binnen de instelling betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- partijen te horen;
- deskundigen in te schakelen;
- de medische dossiers in te zien voor zover de betrokken patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar heeft aangetekend;
- alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die hij/zij voor zijn/haar oordeelsvorming noodzakelijk acht;
- adviezen in te winnen bij de overige leden van de klachtencommissie.

### 6.2

Degene die door de klachtencoördinator is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht, is verplicht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 weken te reageren .

### 6.3

De klachtencoördinator is bevoegd het bestuur te adviseren maatregelen te treffen naar aanleiding van een bij hem/haar ingediende klacht. Het bestuur deelt partijen binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtencoördinator zijn/haar standpunt ter zake mede.

## **Samenstelling klachtencommissie**

## **Artikel 7**

### 7.1

Leden van de klachtencommissie: D.J. Willink & F. Raukema.

### 7.2

Het bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De klachtencoördinator wordt in ieder geval door het bestuur als lid van de klachtencommissie benoemd.

### 7.3

Leden van het bestuur kunnen niet worden benoemd tot lid van de klachtencommissie.

### 7.4

De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee leden.

### 7.5

Aan de behandeling van een klacht wordt niet deel genomen door een lid dat persoonlijk nauw betrokken is bij de klacht, bij de klager of bij de aangeklaagde, dan wel bij een bemiddeling van de onderhavige klacht.

### 7.6

De klachtencommissie heeft tot taak een klacht te behandelen.

## **Artikel 8**

### 8.1

De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar. In geval van tussentijds aftreden wordt door het bestuur een opvolger benoemd voor het resterende gedeelte van de termijn.

### 8.2

De leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

### 8.3

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt voorts:

- bij overlijden;
- bij het bereiken van de leeftijd van 75 jaar;
- door ontslag op eigen verzoek;
- door het verstrijken van de zittingstermijn

#### 8.4

De leden zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen in hun functie ter kennis is gekomen.

### **Werkwijze klachtencommissie**

#### **Artikel 9**

##### 9.1

De klachtencoördinatie maakt de inschatting of de klacht naar de klachtencommissie verwezen wordt en zal bij overstijgende kwesties de klachtencommissie op voorhand advies vragen c.q. inlichten.

##### 9.2

Uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst van de klacht door de klachtencommissie.

##### 9.3

Uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een afschrift ervan toegezonden aan de aangeklaagde, het bestuur en de leden van de klachtencommissie.

##### 9.4

De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in staat schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de klacht.

##### 9.5

Indien de klacht door klager ter gegrondverklaring aan de klachtencommissie is aangeboden nadat ter zake van die klacht eerder een bemiddeling heeft plaatsgevonden neemt de klachtencoördinator geen deel aan de beraadslaging binnen de klachtencommissie.

#### **Artikel 10**

##### 10.1

De klachtencommissie kan besluiten op de stukken recht te doen.

## 10.2

De klachtencommissie kan klager en/of aangeklaagde, uitnodigen hun visie op de toedracht van de klacht mondeling aan de commissie toe te lichten; de commissie kan klager en aangeklaagde voorstellen een dergelijke mondelinge toelichting in elkaars tegenwoordigheid te laten plaatshebben.

## 10.3

De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een adviseur.

## **Artikel 11**

### 11.1

De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar taak onder meer de bevoegdheid:

- om personen te horen die binnen de instelling betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- kennis te nemen van gegevens die tijdens een voorafgegane bemiddeling zijn verkregen;
- de klachtencoördinator te vragen schriftelijk en/of mondeling advies te geven over de klacht;
- partijen te horen;
- deskundigen in te schakelen;
- de medische dossiers in te zien voor zover de betrokken patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar heeft gemaakt;
- alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die zij voor zijn oordeelsvorming noodzakelijk acht.

### 11.2

Degene die door de klachtencommissie is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht, is verplicht zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie weken te reageren.

## **Artikel 12**

### 12.1

De klachtencommissie geeft een met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

### 12.2

De klachtencommissie deelt dit oordeel en de eventuele aanbevelingen schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, diens leidinggevende(n), de klachtencoördinator, alsmede aan het bestuur.

### 12.3

De klachtencommissie streeft ernaar de onder 11.2 genoemde uitspraak te verzenden binnen drie maanden nadat de behandeling is aangevangen. Bij afwijking van deze termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencoördinator en het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie een oordeel over de klacht zal geven

### 12.4

De uitspraak van de klachtencommissie is niet vatbaar voor beroep.

## **Artikel 13**

### 13.1

Het bestuur deelt de klager, de aangeklaagde, de klachtencoördinator en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.

### 13.2

Bij afwijking van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencoördinator en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur een standpunt kenbaar zal maken.

## **Bevoegdheid klachtencoördinator en klachtencommissie**

## **Artikel 14**

### 14.1

De klachtencoördinator en de klachtencommissie doen geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de aangeklaagde en/of Yourlabs.

## **Geschillencommissie**

## **Artikel 15**



Wanneer de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor een geschillenregeling bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken Nederland. Alle geschillen zullen, voor zover niet anders door de wet dwingend voorgeschreven, bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Almelo.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 16**

#### 16.1

Het bestuur draagt er zorg voor dat na elk kalenderjaar een openbaar jaarverslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencoördinator bemiddelde en door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

#### 16.2

Het bestuur zendt het jaarverslag voor 1 april van het op het verslagjaar volgende kalenderjaar aan de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.

#### 16.3

Het openbaar jaarverslag is verkrijgbaar bij de klachtencoördinator.

### **Artikel 17**

#### 17.1

De kosten van klachtenbemiddeling door de klachtencoördinator en klachtenbehandeling door de klachtencommissie worden door Yourlabs gedragen.

#### 17.2

Kosten voor bijstand als bedoeld in artikel 10, derde lid van dit reglement, alsmede overige door de klager respectievelijk aangeklaagde te maken respectievelijk gemaakte kosten in het kader van de klachtenprocedure, komen voor rekening van de klager respectievelijk aangeklaagde.

### **Artikel 18**

Het klachtenreglement is verkrijgbaar via de internetsite, clientenservice en begeleiders in de klinieken.

## **Artikel 19**

19.1

In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur

19.2

Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur.

## **Artikel 20**

Dit reglement treedt in werking op 1 februari 2018