

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 1 van 10	

Klachtenregeling MRI Centrum

Dit document beschrijft de klachtenregeling die gevolgd wordt indien een cliënt van het onderzoek ontevreden is over de dienstverlening van Borstzorgklinieken en daarover een klacht wil indienen.

In deze klachtenregeling is de zorgaanbieder Borstzorgklinieken, in deze vertegenwoordigd door de directie.

Artikel 1 Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | |
|-------------------------|---|
| a. Borstzorgklinieken | De landelijk werkende voorziening die onder deze naam als ZBC (zelfstandig behandelcentrum) radiologisch-diagnostische onderzoek biedt. |
| b. Zorgaanbieder | Borstzorgklinieken, vertegenwoordigd door de directie. |
| c. Medewerker | Aan de zorgaanbieder verbonden of voor deze werkzame persoon, hieronder te vatten zowel de voor of via Borstzorgklinieken werkzame artsen alsmede het ondersteunende personeel. |
| d. Cliënt | Een natuurlijk persoon die ten eigen dienste gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van Borstzorgklinieken. |
| e. Aanvrager | Een natuurlijk persoon die namens een cliënt het diagnostisch onderzoek bij Borstzorgklinieken heeft aangevraagd. |
| f. Klacht | Een uiting van onvrede over het handelen, bejegenen of functioneren door Borstzorgklinieken en/of voor deze werkzame personen, jegens een cliënt of aanvrager |
| g. Klager | <p>Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de cliënt zelf of door diens wettelijke vertegenwoordiger of door een nabestaande van de cliënt. • De aanvrager van het diagnostisch onderzoek. Aanvrager kan niet namens een cliënt een klacht indienen. <p>Als klager kan ook optreden een door bovenstaande personen als vertegenwoordiger gemachtigde.</p> |
| h. Aangeklaagde | Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft. |
| i. Klachtenfunctionaris | De door Borstzorgklinieken aangewezen persoon die belast is met de klachtenopvang voor cliënten/klagers en eventueel de klachtenbemiddeling. |

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 2 van 10	

- j. Klachtenafhandeling De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.
- k. Klachtenopvang Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht die gericht zijn op herstel van de vertrouwensrelatie en het zo mogelijk oplossen van onvrede.
- l. Klachtenbemiddeling De begeleiding door een bemiddelaar, als onpartijdige derde, van klager en aangeklaagde bij het bespreken van en het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
- m. Klachtenbehandeling Het door de klachtencommissie onderzoeken en beoordelen van een klacht, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- n. Klachtencommissie De door Borstzorgklinieken ingestelde commissie die belast is met het vaststellen van de klachtenregeling en op verzoek van de klager behandelen van de ingediende klachten.
- o. Ambtelijk secretaris De door de klachtencommissie aangewezen persoon die namens de klachtencommissie belast is met de procesbewaking van de te behandelen klachten en de communicatie met de betrokken partijen.
- Hij/zij In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het realiseren van een effectieve, laagdrempelige en transparante opvang en afhandeling van klachten, gericht op het bereiken van een voor de klager en Borstzorgklinieken bevredigende oplossing.
- Het geven van inzicht aan de cliënt over de wijze waarop de klacht behandeld zal worden.
- Het bewaken en mogelijk herstellen van de vertrouwensrelatie tussen klager en Borstzorgklinieken of aangeklaagde medewerker.
- Verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening door het nemen van preventieve maatregelen op basis van de bevindingen die voortkomen uit de klacht.

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 3 van 10	

Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- 3.1. Een cliënt kan schriftelijk een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Borstzorgklinieken. De klager bepaalt, met inachtneming van de regels voor ontvankelijkheid (zie artikel 12 van deze klachtenregeling) welke klachten hij ter afhandeling indient. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op gedraging jegens de cliënt in het kader van de zorgverlening. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend. Tevens heeft klager de mogelijkheid om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen over hoe Borstzorgklinieken met de persoonsgegevens van klager omgaat.
- 3.2. Indien de uitkomst van de bemiddeling door klachtenfunctionaris voor de klager en Borstzorgklinieken niet bevredigend is, kan de klager de klachtencommissie van Borstzorgklinieken inschakelen voor het behandelen van de klacht. De klachtencommissie verzorgt een onpartijdige en onafhankelijke behandeling van de klacht in de zin van onderzoek leidend tot een oordeel.
- 3.3. De voor Borstzorgklinieken werkzame personen verplichten zich om een cliënt die wenst te klagen over hem en/of over zijn organisatie in redelijkheid in de gelegenheid te stellen de klacht te bespreken om tot een oplossing te komen.
- 3.4. Indien een klacht zich tegen een bepaalde medewerker richt, wordt deze medewerker bij de bespreking en afhandeling van de klacht betrokken (zie art. 7.6).
- 3.5. Klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten bijstaan en hebben het recht zich te laten vertegenwoordigen in de procedures.
- 3.6. Binnen de procedure van klachtenbemiddeling en –behandeling geldt het uitgangspunt van de gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- 3.7. Binnen de procedure van klachtenbehandeling geldt het uitgangspunt van hoor en wederhoor.
Dit betekent dat klager en aangeklaagde het recht hebben om:
 - hun standpunt in te brengen;
 - kennis te nemen van elkaar standpunt;
 - te reageren op elkaars standpunt;
 - kennis te nemen van de informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert (met inachtneming van de privacy van 'derden').
- 3.8. De klager is te allen tijde gerechtigd zijn klacht in te trekken. In dat geval staakt de betreffende klachteninstantie (klachtenfunctionaris, -bemiddelaar of –commissie) de procedure. Hij/zij stuurt hiervan schriftelijk bericht aan de bij de procedure betrokkenen, met vermelding van de reden voor staking van de procedure. Ongeacht het staken van de procedure kan de betrokken klachteninstantie besluiten om naar aanleiding van de klacht een ongevraagd advies te geven aan de zorgaanbieder.
- 3.9. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie (zoals een extern klachtenbureau, de Geschillen commissie ZKN, het Regionaal Tuchtcollege, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de civiele

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 4 van 10	

rechter of de strafrechter) die de klacht afhandelt of in behandeling neemt.

- 3.10. Deze klachtenregeling dient te worden goedgekeurd door de klachtencommissie voordat deze gepubliceerd mag worden.

Artikel 4

Geheimhouding en privacy

- 4.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 4.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- 4.3. De geheimhoudingsplicht van de bij de afhandeling van een klacht betrokken instanties en personen duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van deze klachtenregeling.
- 4.4. Deze klachtenregeling hanteert qua gegevensverwerking van persoonsgegevens de wettelijke regels volgens de wet AVG, zoals vastgesteld door de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 5

Kosten van de procedure

- 5.1. Voor de procedure van de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris, een via Borstzorgklinieken ingeschakelde bemiddelaar alsmede de klachtencommissie worden aan klager en aangeklaagde medewerker geen kosten in rekening gebracht.
- 5.2. De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie, alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris worden gemaakt, komen voor rekening van Borstzorgklinieken.
- 5.3. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door de klager of de aangeklaagde, alsmede de overige kosten die door klager of aangeklaagde worden gemaakt, komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Artikel 6

Bekendmaking van de klachtenregeling

- 6.1 Borstzorgklinieken (inclusief de daaraan verbonden vestigingen) dragen zorg voor een ruime algemene bekendmaking van deze klachtenregeling bij cliënten en medewerkers.
- 6.2 Borstzorgklinieken en de voor deze werkzame personen verplichten zich om in het voorkomende geval een (klagende) cliënt actief te informeren over het bestaan van de klachtenregeling. In het voorkomende geval zal de klachtenfunctionaris tevens actief wijzen op de mogelijkheden om ook buiten het kader van de zorgaanbieder de klacht af te handelen (zie ook artikel 12.5).

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 5 van 10	

Artikel 7

Klachtenbehandeling:

Klachtenopvang en –bemiddeling door de klachtenfunctionaris

- 7.1 Borstzorgklinieken wijst een persoon of functionaris aan (klachtenfunctionaris) met wie een klager contact kan opnemen voor klachtenopvang en eventueel –bemiddeling. Deze persoon, diens functie en contactgegevens worden door Borstzorgklinieken aan elke cliënt (en/of diens wettelijk vertegenwoordiger) bekend gemaakt.
- 7.2 De klachtenfunctionaris van Borstzorgklinieken draagt zorg voor:
 - het opvangen van een klacht en bepalen ontvankelijkheid van de klacht (zie art. 12);
 - het, op verzoek van de klager, geven van gratis advies met betrekking tot de indiening van een klacht en het bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol tussen de klager en Borstzorgklinieken;
 - het overdragen van de klacht aan Borstzorgklinieken;
 - het bewaken van de voortgang behandeling van de klacht door Borstzorgklinieken.
- 7.3 De klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen na het kenbaar maken van de klacht contact op met de klager.
- 7.4 De klachtenfunctionaris komt tot een nadere verkenning van de klacht, de doelen van de klager en diens ontvankelijkheid. De klachtenfunctionaris informeert en adviseert de klager over de verdere afhandeling van de klacht; hij biedt hem zo nodig bijstand bij het op schrift stellen van de klacht of verwijst hem naar een meer geëigende instantie.
- 7.5 Ingeval klachtenbemiddeling gewenst is, dient de klager een verzoek hiertoe alsmede een beschrijving van zijn klacht in bij de klachtenfunctionaris. Deze weegt af of hij zelf de bemiddeling op zich kan nemen dan wel inschakeling van een andere (externe) bemiddelaar gewenst is.
- 7.6 De klachtenfunctionaris stelt de aangeklaagde binnen drie werkdagen na de afstemming met de klager c.q. de ontvangst van de klachtenomschrijving op de hoogte van de klacht.
- 7.7 Binnen uiterlijk zes weken vanaf het moment dat de klacht door de klager is gedeponneerd bij de klachtenfunctionaris, dient de aangeklaagde een finale reactie aan de klager te sturen ter afhandeling van de klacht. Bij hoge uitzondering mag deze termijn eenmalig worden verlengd met maximaal 4 weken. De aangeklaagde dient de klager en de klachtenfunctionaris over de noodzakelijkheid van deze verlenging te informeren.

Artikel 8

Klachtenbehandeling:

Klacht opvang en behandeling door de klachtencommissie

- 8.1 Indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een voor de klager en Borstzorgklinieken bevredigende oplossing leidt, wordt de klager door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie of de geschillencommissie waarbij Borstzorgklinieken aangesloten is. Dit artikel is van toepassing indien de klager besluit een klacht in te dienen bij de

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 6 van 10	

klachtencommissie. Indien de klager besluit een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie waarbij Borstzorgklinieken is aangesloten, is art. 11 van toepassing.

8.2 De klachtencommissie bestaat uit drie vaste leden, benoemd door de zorgaanbieder (directie Borstzorgklinieken).

- Een lid is benoemd als voorzitter.
- Een lid wordt benoemd op titel van het vakinhoudelijke belang.
- Een lid wordt benoemd op titel van het cliëntenbelang.

De voorzitter van de klachtencommissie dient onafhankelijk te zijn en mag derhalve niet werkzaam zijn of zijn geweest voor Borstzorgklinieken of op andere wijze gelieerd zijn aan zorgaanbieder(s) die onder deze klachtenregeling valt/vallen.

In geval van een te behandelen klacht benoemt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris die namens de klachtencommissie het proces bewaakt en de communicatie met betrokken partijen verzorgt.

8.3 Zo nodig kan Borstzorgklinieken overgaan tot de benoeming van plaatsvervangende of waarnemende leden. Voor de plaatsvervangende of waarnemende leden gelden dezelfde regels als voor de vaste leden. Regels voor de klachtencommissie zijn vastgelegd in het *Reglement Klachtencommissie*.

8.4 De klachtencommissie heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a. het in ontvangst nemen van de klacht;
- b. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klager in zijn klacht (zie art. 12);
- c. het afstemmen met de klager over de bij diens doeleinden meest passende afhandeling van de klacht c.q. hem hiervoor zo nodig in contact brengen met de klachtenfunctionaris;
- d. het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie);
- e. het beoordelen van de klacht en het formuleren van eventuele aanbevelingen;
- f. het vervatten van het verloop en de uitkomsten van het onderzoek alsmede het oordeel en de eventuele aanbevelingen in een schriftelijke uitspraak;
- g. het (doen) verzorgen van de dossiervoering en registratie van de klachten;
- h. het melden van klachten waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard aan de zorgaanbieder dan wel aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

8.5 De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na gerichte toestemming van de cliënt en met inachtneming van de wettelijke bepalingen;
- c. het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- d. het horen van getuigen;
- e. het inschakelen van deskundigen;
- f. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de bij de klacht betrokken zorgaanbieder(s), in deze de directie en/of het bestuur van Borstzorgklinieken.

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 7 van 10	

- 8.6 De klager dient de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie, onder vermelding van zijn personalia en hoedanigheid (bij vertegenwoordiging tevens de personalia van de cliënt).
De klacht vermeldt:
- de datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
 - de datum van het indienen van de klacht;
 - (zo mogelijk) de personalia van degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - de feiten of de handeling waarover wordt geklaagd;
 - een feitelijke omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
 - onderbouwing waarom de klager niet akkoord is gegaan met de afhandeling van de klacht met ondersteuning van de klachtenfunctionaris;
 - een schriftelijke ondertekening van de klager.
- Wanneer een klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klager alsnog in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van een maand duidelijkheid te verschaffen. Hij kan hierbij zo nodig ondersteuning van de klachtenfunctionaris krijgen.
- 8.7 Ingeval van vertegenwoordiging van de cliënt vraagt de klachtencommissie de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
- 8.8 De ambtelijk secretaris zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager, waarbij deze informatie ontvangt over de verdere procedure. Tevens vindt afstemming over doelen van klager in relatie tot de procedure van klachtenbehandeling plaats.
- 8.9 De termijn voor behandeling van de klacht start vanaf het moment dat van de klager duidelijkheid over de in artikel 8.5 genoemde zaken is verkregen en dit schriftelijk bevestigd is aan de klager.
- 8.10 De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte schriftelijke toestemming van de cliënt gevraagd.
- 8.11. De aangeklaagde wordt binnen vijf werkdagen na de start van de behandelingstermijn op de hoogte gesteld van de indiening van de klacht met het verzoek daarop binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren. De aangeklaagde ontvangt daarbij informatie over het verdere verloop van de procedure.
- 8.12. Indien deze termijn voor verweer niet toereikend is, verzoekt de aangeklaagde de klachtencommissie gemotiveerd om een langere termijn voor verweer en bepaalt de klachtencommissie een nieuwe term.
- 8.13. Na een gemotiveerd verzoek daartoe kan de klachtencommissie besluiten tot afwijking van deze termijnen. Dit wordt medegedeeld aan klager en aangeklaagde.
- 8.14. De klager en aangeklaagde worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op de klacht (hoorzitting).
Beiden kunnen zich daarbij laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon.
- 8.15 De klachtencommissie streeft ernaar klager en aangeklaagde tegelijkertijd te horen.

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 8 van 10	

Zowel klager als aangeklaagde kunnen gemotiveerd aangeven niet gezamenlijk te willen deelnemen aan de hoorzitting. De klachtencommissie beslist over dit verzoek.

- 8.16 De klager en aangeklaagde kunnen bij de behandeling van de klacht verklaringen van getuigen en/of deskundigen inbrengen. De klachtencommissie beslist over het toelaten van deze verklaringen.

Artikel 9

Klachtenbehandeling: uitspraak van de klachtencommissie

- 9.1 Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een oordeel over de ingediende en in behandeling genomen klachten en wordt de uitspraak opgesteld. De uitspraak omvat ten minste de volgende elementen:
- de naam van de cliënt, de naam en status van de klager indien dit een ander is dan de cliënt zelf, de naam en functie van de aangeklaagde(n);
 - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de onderscheiden klacht(onderdelen);
 - informatie over de wijze van behandeling;
 - de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden;
 - indien de uitspraak daartoe aanleiding geeft, een aanbeveling aan de zorgaanbieder
 - een datum en ondertekening.
- 9.2 De klachtencommissie komt binnen 6 weken nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan zij de termijn verlengen. De klachtencommissie doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan klager en aangeklaagde(n), onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden gedaan.
- 9.3 De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan klager, aangeklaagde en zorgaanbieder (directie Borstzorgklinieken) voor zover dit een ander is dan de aangeklaagde.

Artikel 10

Klachtenbehandeling: gevolgen van de uitspraak klachtencommissie

- 10.1 De uitspraak van de klachtencommissie over een klacht is juridisch niet bindend.
- 10.2 De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies.
- 10.3 Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder aan de klager, aan de aangeklaagde (voor zover dit een ander is dan de zorgaanbieder) en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
Ingeval sprake is van aanbevelingen geeft de zorgaanbieder aan of hij deze zal opvolgen.

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 9 van 10	

- 10.4 Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de zorgaanbieder, dit met opgave van redenen mede aan de klager, aan de aangeklaagde (voor zover dit een ander is dan de zorgaanbieder) en aan de klachtencommissie.
- 10.5 Tegen de uitspraak van de klachtencommissie alsmede de reactie van de zorgaanbieder op deze uitspraak is geen inhoudelijk beroep mogelijk.
- 10.6 Indien de klager of de aangeklaagde c.q. zorgaanbieder ontevreden is over de gevolgde procedure van de klachtencommissie maakt zij dit bekend aan de voorzitter van de klachtencommissie. Indien de reactie hierop onbevredigend is, kan men zich richten tot de zorgaanbieder (directie Borstzorgklinieken).

Artikel 11

Klachtenbehandeling: Geschillencommissie

- 11.1 Indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een voor de klager en Borstzorgklinieken bevredigende oplossing leidt,
of
Indien de bemiddeling van de klachtencommissie niet tot een voor de klager en Borstzorgklinieken bevredigende oplossing leidt,
wordt de klager door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij geschillencommissie waarbij Borstzorgklinieken aangesloten is. Dit artikel is van toepassing indien de klager besluit een klacht in te dienen bij de Geschillen commissie.
- 11.2 Borstzorgklinieken is aangesloten bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken Nederland.
- 11.3 De klager dient de klacht conform de richtlijnen van de geschillencommissie in te dienen. Gegevens van de geschillencommissie zijn:

De Geschillencommissie
Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Tel: 070 310 53 10
Maandag t/m vrijdag
9:00 - 17:00 uur

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zelfstandige-klinieken/>

Of

Website: <https://www.zkn.nl>

Document	Klachtenregeling	Eigenaar	Algemeen Directeur	
Documentnr.	B-01A	Auteur	Manager Kwaliteit en Verbeter	
Versie	1.0	Autorisatie directie	Voorzitter Klachtencommissie	
Ingangsdatum Wijzigingsdatum	18-07-2023		Pagina 10 van 10	

Artikel 12

Klachtenbehandeling: ontvankelijkheid van de klacht

- 12.1 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- de klacht geen betrekking heeft op Borstzorgklinieken of voor deze werkzame personen
 - de klacht anoniem is ingediend
 - de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is)
 - een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.
- 12.2 De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims.
- 12.3 De voorzitter beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht, namens de klachtencommissie, gehoord hebbende het advies van de ambtelijk secretaris.
- 12.4 Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, geeft de ambtelijk secretaris cq klachtenfunctionaris hiervan binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, met redenen omkleed, schriftelijk kennis aan de klager.

Artikel 13

Slotbepalingen

- 13.1 De klachtenregeling wordt vastgesteld door de klachtencommissie van Borstzorgklinieken en kan worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken.
- 13.2 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist Borstzorgklinieken, gehoord hebbende de klachtencommissie respectievelijk de klachtenfunctionaris.
- 13.3 Een evaluatie van deze regeling zal elk jaar door de zorgaanbieder plaatsvinden, noodzakelijke wijzigingen worden aan de klachtencommissie voorgelegd ter goedkeuring.
- 13.4 Deze herziene regeling treedt in werking op 1 juli 2018.