

# Dienstverleningsovereenkomst

tussen

## Algemeen Klinisch Laboratorium van het Catharina Ziekenhuis Eindhoven

en

## Externe partij

### **Managementteam**

Dr. A-K. Boer, klinisch chemicus - endocrinoloog

Dr. J. Curvers, klinisch chemicus

Dr. B. Deiman, moleculair bioloog

Mr. drs. O. van Duinen, manager laboratorium

Dr. N. Geerts, klinisch chemicus

Dr. ir. D.H. van de Kerkhof, klinisch chemicus - hematoloog

Prof. dr. V. Scharnhorst, specialist manager

## Partijen

Het Algemeen Klinisch Laboratorium van het Catharina Ziekenhuis Eindhoven (verder te noemen: AKL), gevestigd Michelangelolaan 2, 5623 EJ Eindhoven.

EN

Externe partij, hierna 'klant' genoemd. Met de externe partij wordt een inzendende instelling bedoeld.

## Artikel 1 Definities

In het kader van deze overeenkomst hebben de volgende begrippen de volgende betekenis, tenzij uit de context anders blijkt:

### *ADR*

Accord européen relatif au transport international de marchandises Dangereuses par Route (Europees verdrag betreffende het internationaal vervoer van gevaarlijke goederen over de weg).

### *Instelling*

(één of meer) zorginstelling(en) die als rechtspersoon partij is bij deze overeenkomst.

### *Opdrachtgever*

een natuurlijke persoon of rechtspersoon die als aanspreekpunt en verantwoordelijk persoon voor de klant optreedt.

### *Wie Doet Wat Database*

databank van speciale bepalingen uitgevoerd door geaccrediteerde laboratoria in Nederland (<https://nvkc.nl/professional/wie-doet-wat-database>).

### *Kamertemperatuur*

temperatuur tussen 15 en 25 °C.

### *Gekoeld*

temperatuur tussen 2 en 8 °C.

### *Bevroren*

temperatuur beneden -15 °C.

## Managementteam

Dr. A-K. Boer, klinisch chemicus - endocrinoloog  
Dr. J. Curvers, klinisch chemicus  
Dr. B. Deiman, moleculair bioloog  
Mr. drs. O. van Duinen, manager laboratorium

Dr. N. Geerts, klinisch chemicus  
Dr. ir. D.H. van de Kerkhof, klinisch chemicus - hematoloog  
Prof. dr. V. Scharnhorst, specialist manager

## Artikel 2 Algemeen

Het doel van deze overeenkomst is het vastleggen van afspraken voor het uitbesteden van laboratoriumonderzoeken van klant naar aanbieder.

AKL werkt conform een kwaliteitssysteem te weten: NEN-EN-ISO 15189 en NEN-EN-ISO 22870.

De klant gaat akkoord met deze dienstverleningsovereenkomst, wanneer een aanvraag voor laboratoriumonderzoek met monsters naar de aanbieder wordt gezonden.

## Artikel 3 De dienstverlening

### *Informatievoorziening*

Het AKL verplicht zich om de benodigde informatie over afnamematerialen, volume, bewaar- en verzendcondities correct weer te geven op de Wie doet wat database op de NVKC website.

Voor farmacogenetica onderzoek is een specifiek aanvraagformulier nodig, voor de overige onderzoeken kan een formulier van de klant worden gebruikt. Het farmacogenetica formulier is beschikbaar via de website van het ziekenhuis (verwijzer → laboratorium → farmacogenetica).

Bij wijzingen van de Wie doet wat database – gegevens, die een relevant effect hebben op de uitslagen, wordt de Wie doet wat database aangepast.

Alle gegevens die partijen in het kader van deze dienstverlening of overeenkomst ten behoeve van en aan elkaar ter beschikking worden gesteld, worden vertrouwelijk behandeld en mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor deze ter beschikking zijn gesteld.

### *Aanleveren van materiaal*

De klant dient de volgende informatie te verstrekken voordat de aanvraag kan worden geaccepteerd:

- aanvraagformulier of digitale aanvraag met minimaal de volgende gegevens:
  - BurgerServiceNummer (BSN)
  - naam en voorletter(s)
  - geslacht
  - geboortedatum
  - adres
  - verzekering en verzekeringsnummer
  - naam aanvrager en discipline
  - datum en tijd bloedafname
- monster(s) met minimaal de volgende gegevens:
  - naam
  - geboortedatum
  - geslacht

### **Managementteam**

Dr. A-K. Boer, klinisch chemicus - endocrinoloog  
Dr. J. Curvers, klinisch chemicus  
Dr. B. Deiman, moleculair bioloog  
Mr. drs. O. van Duinen, manager laboratorium

Dr. N. Geerts, klinisch chemicus  
Dr. ir. D.H. van de Kerkhof, klinisch chemicus - hematoloog  
Prof. dr. V. Scharnhorst, specialist manager

De gegevens van de aanvraag moeten overeenkomen met de gegevens op het monster. De buizen moeten het juiste anticoagulans en voldoende monster bevatten.

Het monster moet ontvangen zijn binnen de houdbaarheidstermijn van het materiaal en vervoerd zijn onder de juiste temperatuurcondities (zie ook Artikel 1: Definities).

#### *Transport*

Bij het vervoer van biologisch materiaal is de Europese ADR richtlijn van kracht. Het materiaal dient volgens deze richtlijnen te zijn vervoerd.

Het materiaal dient te worden aangeboden zoals beschreven bij de verzendingomstandigheden in de Wie doet wat database.

De klant draagt de kosten van het vervoer naar de aanbieder.

#### *Bewaartermijnen en nader gebruik materiaal*

De monsters worden conform vigerende werkvoorschriften bewaard.

Restmateriaal dat na analyse overblijft kan anoniem worden gebruikt voor kwaliteits- of wetenschappelijk onderzoek, tenzij de klant vooraf specifiek heeft aangegeven dat het restmateriaal niet mag worden gebruikt.

#### *Rapportage*

De rapportage van uitslagen geschiedt bij voorkeur digitaal maar kan ook schriftelijk gebeuren. De rapportage kan naast de uitslag voorzien zijn van een interpretatief commentaar.

De doorlooptijden zijn vastgelegd in de bepalingendatabase van het AKL. Deze is in te zien via het internet van het Catharina Ziekenhuis.

Door herhaling van de bepaling kan de doorlooptijd overschreden worden en kunnen uitslagen vertraagd zijn.

#### *Feedback klanten*

Feedback van klanten wordt zeer gewaardeerd en is onderdeel van onze verbetercyclus.

## **Artikel 4      Verantwoordelijkheden**

#### *Wet en regelgeving*

De klant is verantwoordelijk voor het op de juiste manier van verpakken en vervoeren van monsters volgens de vigerende wet- en regelgeving.

Het AKL is verantwoordelijk voor het navolgen van wet- en regelgeving.

#### *Dataveiligheid*

Het AKL houdt zich aan de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een verzoek tot vernietiging van data wordt conform AVG en de vigerende procedure van het AKL uitgevoerd.

#### *Facturering*

De klant wordt gehouden aan de door het ziekenhuis gehanteerde betalingstermijn vanaf datum van de factuur. Na verstrijken van de betalingstermijn hanteert het ziekenhuis de gebruikelijke procedure om te zorgen dat de factuur wordt voldaan.

Het AKL brengt het in de Wie doet wat database vermelde bedrag in rekening. Per patiënt wordt maximaal éénmaal het ordertarief in rekening gebracht.

#### **Managementteam**

Dr. A-K. Boer, klinisch chemicus - endocrinoloog

Dr. J. Curvers, klinisch chemicus

Dr. B. Deiman, moleculair bioloog

Mr. drs. O. van Duinen, manager laboratorium

Dr. N. Geerts, klinisch chemicus

Dr. ir. D.H. van de Kerkhof, klinisch chemicus - hematoloog

Prof. dr. V. Scharnhorst, specialist manager

### *Materiaalintegriteit*

De aanvrager is verantwoordelijk voor het aanleveren van het juiste materiaal (juiste hoeveelheid, type materiaal en transportcondities). Het AKL is verantwoordelijk voor de juiste bewaar- en analysecondities.

## **Artikel 5      Kwaliteitsaspecten**

### *Kwaliteitssysteem*

Het AKL is NEN-EN-ISO 15189+C11\_2015 nl geaccrediteerd en neemt deel aan voor de afgenomen diensten relevante kwaliteitscontrole rondzendingen. In overleg wordt inzage gegeven in relevante verslagen. Het kwaliteitssysteem wordt jaarlijks gecontroleerd door de Raad voor Accreditatie. De scope van het AKL is opgenomen op de RvA site (nummer M128). Alle analyses die vermeld staan in de Wie doet wat database vallen onder deze scope.

### *Klachtenregeling*

AKL beschikt over een klachtenregeling. Klachten kunnen digitaal of telefonisch worden ingediend via de contactgegevens zoals vermeld in de Wie doet wat database.

## **Artikel 6      Aansprakelijkheid**

Ingeval van een claim verband houdend met (de uitvoering van) deze overeenkomst, stellen AKL en afnemer elkaar onverwijld in kennis. Partijen treden zo spoedig mogelijk na deze in kennisstelling met elkaar overleg over de te ondernemen actie.

### *Geschillen*

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing,

## **Artikel 7      Duur, verlenging en beëindiging**

Deze overeenkomst geldt bij het indienen van elke aanvraag. De dienstverleningsovereenkomst is voor onbepaalde tijd van kracht en wordt beëindigd bij een nieuwe versie. De overeenkomst wordt op de Wie doet wat database gepubliceerd.

## **Artikel 8      Slotbepalingen**

Deze overeenkomst komt nooit in de plaats van een contract en/of andere schriftelijke afspraken tussen AKL en afnemer. Het heeft als doel te dienen als een tool behorende bij de kwaliteitseisen van de ISO NEN-EN-ISO 15189:2012.

### **Managementteam**

Dr. A-K. Boer, klinisch chemicus - endocrinoloog  
Dr. J. Curvers, klinisch chemicus  
Dr. B. Deiman, moleculair bioloog  
Mr. drs. O. van Duinen, manager laboratorium

Dr. N. Geerts, klinisch chemicus  
Dr. ir. D.H. van de Kerkhof, klinisch chemicus - hematoloog  
Prof. dr. V. Scharnhorst, specialist manager