

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Definities:

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Med-Raad BV gevestigd Duizendschoonstraat, 3051 SB ROTTERDAM, ingeschreven bij Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 62444573.
- b. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Med-Raad BV.
- c. *Medewerker*: een ieder die werkzaamheden verricht voor Med-Raad BV, ongeacht of hij of zij in dienst is van Med-Raad BV of ingehuurd.
- d. *Ontvanger*: een medewerker van Med-Raad BV die de klacht in ontvangst neemt.
- e. *Klager*: diegene die een klacht indient.

Artikel 2. Klachtrecht:

- a. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Med-Raad BV zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Med-Raad BV.
- b. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder verantwoordelijkheid van Med-Raad BV, wordt aangemerkt als een gedraging van Med-Raad BV.

Artikel 3. Behoorlijke behandeling:

Med-Raad BV draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

II. Behandeling van klachten

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Med-Raad BV.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van de klager
 - b. De dagtekening
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
5. Med-Raad BV kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.
6. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 5. Interventie

1. Zodra Med-Raad BV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.

2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Med-Raad BV ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. Med-Raad BV bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. De afhandelingstermijn
 - b. De verdere procedure
 - c. De contactpersoon
 - d. De mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Med-Raad BV zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Med-Raad BV tenzij:
 - a. De directie zelf onderwerp is van de klacht
 - b. De directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker, die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Indien dit niet mogelijk is, zal een extern en onpartijdig adviseur worden aangesteld uit het netwerk van Med-Raad BV.

Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Med-Raad BV is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld.
 - b. Die langer dan 1 jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - c. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
 - d. Zolang terzake daarvan een opsporingsverzoek op bevel van de Officier van Justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsverzoek op bevel van de Officier van Justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9. Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals van de daarbij meegezonden stukken gestuurd.

Artikel 10. Hoorplicht

1. Med-Raad BV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag gestuurd.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. Med-Raad BV handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen, die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid twee van dit artikel.
2. Med-Raad BV kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12. Afhandeling

1. Med-Raad BV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Med-Raad BV kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

III. Overige bepalingen

Artikel 13. Verantwoordingsinformatie

Med-Raad BV draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 14. Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voorzover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15. Citeertitel, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Med-Raad BV.
2. Dit reglement is gewijzigd op 1 april 2015.