

## Klachtenregeling Meducare

Meducare kent een klachtenregeling. Deze heeft ten doel de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen te bevorderen, alsmede te voorzien in een procedure om binnen zo kort mogelijke termijn adequaat op klachten te reageren.

### Externe klacht:

Een externe klacht is een uiting van ontevredenheid door anderen dan medewerkers, zelfstandige trainers en freelance medewerkers.

### Interne klacht:

Een interne klacht (tekortkoming) is een situatie waarin iets of iemand niet aan de eisen of verwachtingen voldoet. Tekortkomingen kunnen worden gemeld bij de directie door medewerkers, zelfstandige trainers en freelance medewerkers.

Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd en behandelt alleen de externe klacht.

### Artikel 1 – Begripsomschrijving

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

Meducare	:	Meducare, gevestigd te Riel
Directie	:	De directie van de Meducare.
Behandelaar	:	Een onafhankelijke derde belast met de behandeling van een klacht zijnde: Dhr. R. Moest (robin@moest.nl)
Klacht	:	Elke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Meducare en/of het functioneren van een medewerker van Meducare door of namens klager, schriftelijk dan wel per e-mail, kenbaar gemaakt aan Meducare. Klager ontvangt daarvan binnen één week een ontvangstbevestiging.
Klager	:	De bij een dienstverlening van Meducare betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
Medewerker	:	De bij of namens de Meducare werkzame personen tegen wie de klacht zich richt.
Klachtenregeling	:	De onderhavige klachtenregeling.

### Artikel 2 – Procedure

2.1 Wanneer de klager bij Meducare of een medewerker van de Meducare uiting geeft aan een klacht en deze niet binnen vier weken oplosbaar blijkt, wordt deze doorgeleid naar de behandelaar. De klacht dient schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de klager te worden voorgelegd aan Meducare (schriftelijke melding).

2.2 De klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van:

- zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) telefoonnummer en e-mailadres;
- de betrokken medewerker;
- een korte omschrijving van de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft;
- een korte omschrijving van de klacht.

2.3 Meducare legt de datum van ontvangst van de door de klager gedane klachtmelding vast. Indien de klacht niet binnen vier weken nadat de klager daaraan bij de Meducare uiting heeft gegeven wordt opgelost, stelt Meducare de behandelaar binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke melding op de hoogte van de klachtmelding en van de in artikel 2.2 bedoelde gegevens. Meducare stelt de eventuele (overige) door de klager bij zijn melding gevoegde documenten ter beschikking van de behandelaar.

De behandelaar draagt ervoor zorg dat de klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor, indien de klager en/of de medewerker dat op prijs stelt, adequaat wordt behandeld. Hij zorgt ervoor dat de klacht is afgehandeld binnen zes weken na de datum waarop de behandelaar de klachtmelding en de in artikel 2.3 bedoelde gegevens en documenten van Meducare heeft ontvangen. Een eenmalige verlenging van deze termijn met maximaal vier weken is mogelijk. De behandelaar stelt de klager en de medewerker tevoren van een voorgenomen verlenging in kennis. Indien de klager en de medewerker hiermee akkoord zijn kan de afhandeling eventueel telefonisch plaatsvinden.

2.5 De behandelaar legt de datum waarop hij de in artikel 2.3 bedoelde gegevens en documenten van Meducare heeft ontvangen, evenals de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de klager en/of de medewerker gemaakte afspraken, deugdelijk vast.

2.6 De behandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

2.7 De behandelaar is bevoegd een bindende uitspraak te doen voor alle partijen.

### **Artikel 3 – Archivering en interne informatie**

3.1 Meducare registreert en archiveert alle bij Meducare binnengekomen klachten en bewaart de op de klacht betrekking hebbende stukken voor een periode van 5 jaar.

3.2 De behandelaar informeert de directie schriftelijk inzake de behandeling van elke door hem behandelde klacht, zodra die behandeling heeft plaatsgevonden. Hij stelt de directie daarbij in het bezit van alle op de klacht en de behandeling daarvan betrekking hebbende stukken, waaronder de in artikel 2.5 bedoelde vastlegging.

3.3 De directie informeert de medewerkers, zelfstandige trainers en freelance trainers van Meducare periodiek over de behandeling van bij Meducare binnengekomen klachten.

3.5 In het verlengde daarvan neemt de directie de maatregelen die zij geboden acht.

### **Artikel 4 – Slotbepalingen**

4.1 Op de onderhavige klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

4.2 Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Meducare. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van Meducare.

4.3 Geschillen naar aanleiding van de onderhavige klachtenregeling en/of de daarin geregelde behandeling en/of afhandeling van klachten, tussen de klager en/of de medewerker en/of Meducare, kunnen - voor zover te dier zake niet schriftelijk een andere geschillenregeling tussen de betrokkenen wordt overeengekomen - uitsluitend door de Nederlandse rechter worden beslecht.