

Klachtenreglement Stichting Medical Checks for Children

Inhoudsopgave

1. Doelstelling
2. Toepasselijkheid
3. Begripsbepalingen
4. Indienen van een klacht
5. Ontvangst en behandeling
6. Termijnen
7. Besluitvorming
8. Beroep
9. Rapportage en bewaartermijn
10. Slotbepalingen

1. Doelstelling

Dit reglement heeft als doel een duidelijke, zorgvuldige en transparante procedure te bieden voor het indienen, onderzoeken en afhandelen van klachten door vrijwilligers of betrokkenen. MCC streeft naar een veilige, respectvolle en ondersteunende omgeving voor iedereen die bij de stichting betrokken is.

2. Toepasselijkheid

Dit reglement is van toepassing op alle vrijwilligers die actief zijn voor MCC tijdens missies in het buitenland of in Nederland.

3. Begripsbepalingen

- **Klacht:** een formele melding van onvrede of probleem met betrekking tot (het handelen van) MCC, haar bestuur, een vrijwilliger of missieleider.
- **Klager:** de persoon of instantie die de klacht indient.
- **Beklaagde:** de persoon
- **Medische- of organisatorische eindverantwoordelijke (ook wel: missieleider):** de verantwoordelijke persoon op locatie tijdens een missie, eerste aanspreekpunt voor vrijwilligers.
- **Bestuur:** het bestuur van Stichting MCC.
- **Klachtenfunctionaris:** een door het bestuur benoemde persoon die klachten behandelt en bemiddelt. Deze functionaris is onafhankelijk van klager en beklagde. De klachtenfunctionaris wordt door het bestuur benoemd voor een periode van 5 jaar en kan aansluitend voor eenzelfde periode herbenoemd worden.
- **Vertrouwenspersoon**
Een vertrouwenspersoon is een door het bestuur aangewezen, onafhankelijke functionaris bij wie vrijwilligers terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over problemen of ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon luistert, geeft advies en begeleidt bij het zoeken naar een oplossing of het indienen van een formele klacht.

4. Indienen van een klacht

Voordat je een klacht indient, praat eerst met de betrokken persoon. Vaak kan een gesprek al veel oplossen. Ook is een gesprek met de vertrouwenspersoon van de stichting mogelijk om een advies te krijgen over de klacht.

Als dit geen oplossing biedt dan is de route voor het indienen van een klacht als volgt:

1. Een klacht kan:
 - In ieder geval mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de missieleider tijdens een missie én
 - schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via 'klachtenfunctionaris@medicalchecksforchildren.org'.
(dit account is gekoppeld aan het MCC info-adres, zodat bestuur op de hoogte is van de ingediende klacht).
2. De klacht dient de volgende informatie te bevatten:
 - naam en contactgegevens van de klager;
 - naam van de beklaagde(n);
 - een duidelijke beschrijving van de gebeurtenis;
 - datum/tijd en plaats van de gebeurtenis;
 - de reden van de klacht en eventuele eerdere pogingen tot oplossing;
 - relevante documenten of correspondentie.

5. Ontvangst en behandeling

1. Binnen **15 werkdagen** na ontvangst van de klacht, bevestigt het bestuur of de klachtenfunctionaris schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Indien het bestuur de klacht ontvangt, wordt in eerste instantie met hulp van het bestuur c.q. één van de bestuursleden getracht de klacht op te lossen tussen klager en beklaagde. Indien hierbij niet tot een oplossing wordt gekomen, kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, die onafhankelijk de klacht onderzoekt.
3. De klachtencommissaris/het bestuur is verantwoordelijk voor het documenteren van de klacht en het initiëren van een onderzoek.
Alle klachten en de behandeling daarvan worden strikt vertrouwelijk behandeld.

4. De klachtenfunctionaris vraagt beide partijen om een toelichting en kan, indien gewenst, beide partijen horen. Het is de klachtenfunctionaris toegestaan om externe informatie in te winnen, mits de betrokkene(n) daarvoor toestemming geven, voor zover het hun privacy betreft.
5. Partijen dienen bij een hoorzitting persoonlijk aanwezig te zijn en mogen zich hierbij laten bijstaan door een gemachtigde of adviseur.
6. De klachtenfunctionaris is verplicht alle informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de klager.

6. Termijnen

Het onderzoek naar een klacht wordt in principe binnen 6 weken afgerond. Indien meer tijd nodig is, worden klager en beklagde hierover schriftelijk geïnformeerd met opgave van redenen en een nieuwe termijn.

7. Besluitvorming

De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

Het besluit bevat:

- de bevindingen uit het onderzoek;
- het oordeel (gegrond of ongegrond);
- eventuele aanbevelingen/passende acties ter oplossing probleem

Het besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd binnen de vastgestelde termijn aan beide partijen meegedeeld. Het bestuur wordt eveneens geïnformeerd over de afronding van de klacht.

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke en adviserende rol en is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar uitspraken of aanbevelingen. De verantwoordelijkheid voor het opvolgen van aanbevelingen en het nemen van eventuele maatregelen ligt bij het bestuur.

8. Beroep

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, kan binnen **14 dagen** schriftelijk beroep worden aangetekend bij het bestuur van MCC.

Het bestuur neemt, na overleg met de klachtenfunctionaris, binnen **30 dagen** een definitieve beslissing, die schriftelijk aan de klager wordt meegedeeld.

9. Rapportage en bewaartermijn

Indien er klachten zijn ingediend, stelt het bestuur jaarlijks een geanonimiseerd rapport op met aantal, aard en afhandeling van de klachten. Dit rapport wordt besproken in het bestuur en gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het beheer en het bewaren van het klachtenarchief. Het bestuur houdt toezicht op de zorgvuldige naleving hiervan.

Documenten en dossiers met betrekking tot klachten worden maximaal **5 jaar** bewaard en daarna vernietigd.

10. Slotbepalingen

Dit reglement wordt vastgesteld en, indien nodig, gewijzigd door het bestuur van Stichting MCC. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van de Stichting MCC op 15 december 2025.

Nadine van Dijk

Voorzitter Stichting Medical Checks for Children

Versie 1.0 - 041125/MCC