

Klachtenreglement CRU B.V.

Artikel 1 . Algemeen

Dit Reglement is van toepassing op (potentiële) gebruikers van de Clinical Research Unit. Ze zijn bedoeld om hen de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen.

Artikel 2 . Procedure

Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Floormanagement en zal door de Floormanagement in behandeling worden genomen.
2. Indien de klacht betrekking heeft op het functioneren van de Floormanagement, dient de klacht schriftelijk ingediend te worden bij de Manager. De Manager zal de klacht in behandeling nemen. Vervolgens zal de Manager onderzoeken, uitvoeren en de klacht beoordelen.
3. Contactgegevens van de Floormanagement en de Manager zijn bijgevoegd bij dit reglement.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. De Floormanagement, respectievelijk de Manager, stuurt een ontvangstbevestiging binnen één week na ontvangst van de klacht.

Onderzoek

1. De Floormanagement zal elke klacht die wordt ingediend onderzoeken.
2. De melder en, indien van toepassing, de persoon op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een kopie van dit reglement, de ingediende klacht en een overzicht van de eerste stappen die door de Floormanagement zullen worden gezet, inclusief eventuele tijdelijke maatregelen die moeten worden getroffen.
3. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht zal de Floormanagement de melder en eventuele andere betrokken partijen afzonderlijk horen.
4. De melder en de persoon op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaars standpunten en daarop te reageren tijdens een besloten bijeenkomst. Reacties moeten schriftelijk worden ingediend en mondeling worden verduidelijkt in aanwezigheid van de Floormanagement. De melder en degene op wie de klacht betrekking heeft, zijn verplicht vragen te beantwoorden van de Floormanagement en om informatie te verstrekken die wordt gevraagd.
5. Van elke hoorzitting wordt door alle betrokkenen een schriftelijk verslag opgesteld en ondertekend. Als een van de betrokken partijen weigeren dit te doen, dan dient de reden hiervoor vermeld te worden in het rapport.

6. Na afronding van het onderzoek rapporteert de Floormanager schriftelijk aan de melder, indien van toepassing aan de persoon of personen over wie de klacht is ingediend, en aan de Manager. De rapportage volgt zo snel mogelijk, maar uiterlijk vier weken nadat de klacht is ingediend.
7. Het verslag bevat ten minste:
 - a. de naam van de melder;
 - b. een beschrijving van de klacht;
 - c. eventueel de naam van de persoon over wie de klacht gaat;
 - d. de beoordeling van de klacht (gerechtvaardigd of onterecht) door de Floormanager en advies over eventueel te nemen maatregelen.
8. Indien het risico bestaat dat de hiervoor genoemde termijn van vier weken wordt overschreden, zal de melder en de persoon(en) over wie de klacht is ingediend, een melding ontvangen met daarin een schatting van de tijd die nodig is om het onderzoek af te ronden.
9. Een kopie van het rapport wordt toegezonden aan de direct betrokken partijen en aan de Manager.

Artikel 3 . Maatregelen

1. Binnen veertien dagen na ontvangst van het rapport van de Floormanager neemt de Manager een beslissing over de klacht of die gerechtvaardigd is en eventuele maatregelen die moeten worden genomen. De Manager neemt het advies van de Floormanager als uitgangspunt. Als de Manager ervoor kiest om niet te handelen in overeenstemming met het gegeven advies van de Floormanager, dan zal de Manager de beslissing schriftelijke verantwoorden.
2. In het geval dat de klacht betrekking heeft op het gedrag van een andere huurder, kan de Beheerder, onder andere de volgende sancties opleggen:
 - a. Een berisping;
 - b. Een boete van maximaal € 10.000;
 - c. Vroegtijdige beëindiging van de huurovereenkomst.
3. Een kopie van het besluit wordt toegezonden aan de melder en andere partijen die rechtstreeks betrokken zijn. De manager kan om privacyredenen besluiten bepaalde informatie niet te delen met alle direct betrokkenen.

Artikel 4 . Oneens met de beslissing

1. Indien de melder het niet eens is met het besluit, kan hij zich rechtstreeks tot het bestuur richten door schriftelijk bezwaar te maken. Het bestuur zal binnen veertien dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.
2. Indien het antwoord van het bestuur de melder niet tevreden stelt, kunnen zij zich richten tot de rechtbank.

Artikel 5 . Overig

1. Dit reglement treedt in werking op 01 april 2022.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de beheerder hoe te handelen.
3. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling CRU B.V.'

Contactgegevens

Floormanager

Sabrina Pietersen

crufloormanagers@traide.umcg.nl

tel: 06-25 65 13 06

Manager

Diete de Boer

d.de.boer@triade.umcg.nl

tel: 06-38 75 21 78

Board

Edward van der Meer

w.j.e.van.der.meer@triade.umcg.nl