Klachtenregeling BEZ-BM

BEZ-BM V.O.F. – Vennootschap onder Firma

Industriestraat 14D
4462 EZ Goes
KvK-nummer: 80997864
E-mailadres: info@bez-bm.nl

Artikel 1. Doel en reikwijdte

1. Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze BEZ-BM V.O.F. (hierna: BEZ-BM) omgaat met klachten over haar dienstverlening, medewerkers, communicatie en werkwijze.
2. De regeling heeft als doel klachten zorgvuldig, objectief, vertrouwelijk en binnen een redelijke termijn te behandelen.
3. BEZ-BM ziet klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van haar dienstverlening te bewaken en waar mogelijk te verbeteren.
4. Deze regeling is van toepassing op klachten van:
    - Opdrachtgevers en zorgorganisaties;
    - Zorgprofessionals die via BEZ-BM werkzaam zijn als zzp'er;
    - Uitzendkrachten die bij BEZ-BM in dienst zijn;
    - Overige personen of organisaties die betrokken zijn bij de dienstverlening van BEZ-BM.

Artikel 2. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. **Klacht:** iedere uiting van ontevredenheid over het handelen, nalaten, de dienstverlening, communicatie of werkwijze van BEZ-BM of haar medewerkers.
2. **Klager:** de persoon of organisatie die een klacht indient.
3. **Klachtbehandelaar:** de directie van BEZ-BM, verantwoordelijk voor de zorgvuldige behandeling en afhandeling van klachten.
4. **Eerste aanspreekpunt:** De HR-medewerker, verantwoordelijk voor het ontvangen, registreren en doorgeleiden van klachten aan de directie.
5. **Betrokkene:** de medewerker of andere persoon op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 3. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.
2. Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via e-mail: **info@bez-bm.nl** of per post ter attentie van de directie van BEZ-BM, Industriestraat 14D, 4462 EZ Goes.
3. De HR-medewerker fungeert als eerste aanspreekpunt voor klachten. Zij zorgt voor de ontvangst, registratie en doorgeleiding van de klacht naar de directie.
4. Mondelinge klachten worden serieus genomen. Indien de klacht niet direct naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk vast te leggen. Indien gewenst ondersteunt BEZ-BM hierbij.
5. Een klacht bevat bij voorkeur de volgende gegevens:
    - Naam en contactgegevens van de klager;
    - Een omschrijving van de klacht;
    - De datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
    - Eventuele relevante documenten of aanvullende informatie.
6. BEZ-BM verzoekt klachten bij voorkeur binnen twaalf maanden na de gebeurtenis in te dienen, zodat deze zo goed mogelijk onderzocht kunnen worden. Een klacht wordt niet uitsluitend vanwege overschrijding van deze termijn buiten behandeling gelaten.
7. Het indienen en behandelen van een klacht is kosteloos.

Artikel 4. Behandeling van de klacht

1. Iedere klacht wordt serieus genomen en zorgvuldig geregistreerd.
2. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst een schriftelijke ontvangstbevestiging. De HR-medewerker verzorgt deze bevestiging namens BEZ-BM en zorgt ervoor dat de klacht bij de directie terechtkomt. Indien de klacht betrekking heeft op een mogelijk cao-geschil, wordt deze direct aan de directie voorgelegd, zodat de toepasselijke procedure en termijnen uit de NBBU-cao tijdig kunnen worden bewaakt.
3. De directie van BEZ-BM is verantwoordelijk voor het onderzoeken, beoordelen en afhandelen van de klacht.
4. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet rechtstreeks betrokken is bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
5. De directie onderzoekt de klacht en verzamelt waar nodig aanvullende informatie bij de klager en de betrokken medewerker.
6. Zowel de klager als de betrokkene krijgt, indien relevant, de gelegenheid om zijn of haar standpunt toe te lichten.

7. De klachtbehandeling vindt op een objectieve en onpartijdige wijze plaats.

Artikel 5. Termijnen en terugkoppeling

1. BEZ-BM streeft ernaar een klacht binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen.
2. Indien meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, kan de afhandelingstermijn met maximaal vier weken worden verlengd. De klager wordt hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd, met vermelding van de reden en de verwachte afhandeldatum.
3. De klager ontvangt een schriftelijke terugkoppeling met daarin:

- Een samenvatting van de klacht;
- De wijze waarop de klacht is onderzocht;
- De bevindingen en het oordeel van BEZ-BM;
- Eventuele maatregelen of verbeteracties;
- De mogelijkheid om verdere stappen te ondernemen indien de klager het niet eens is met de afhandeling.

4. De in dit artikel genoemde termijnen gelden voor de algemene klachtenprocedure van BEZ-BM. Voor geschillen waarvoor op grond van de NBBU-cao een specifieke procedure of afwijkende termijn geldt, zijn de betreffende cao-bepalingen leidend.
5. Het indienen of behandelen van een klacht via de algemene klachtenprocedure van BEZ-BM schort de toepasselijke termijnen uit de NBBU-cao niet op en verlengt deze niet. BEZ-BM informeert de klager zo spoedig mogelijk over de toepasselijke cao-termijnen en procedure. De klager blijft verantwoordelijk voor het tijdig indienen van een eventueel geschil bij de Geschillencommissie.

Artikel 6. Verantwoordelijkheid en onafhankelijkheid

1. De directie van BEZ-BM is verantwoordelijk voor de uitvoering, behandeling en afhandeling van klachten.
2. De HR-medewerker is het eerste aanspreekpunt en verzorgt de administratieve afhandeling rondom de ontvangst en registratie van klachten.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een van de directieleden, wordt de klacht behandeld door de andere, niet bij de klacht betrokken vennoot.

4. Indien een klacht betrekking heeft op beide vennoten of wanneer binnen BEZ-BM geen geschikte onafhankelijke behandelaar beschikbaar is, wordt een onafhankelijke externe persoon ingeschakeld. BEZ-BM stelt hiervoor een externe behandelaar voor en informeert de klager schriftelijk over de naam van deze persoon en de wijze waarop diens onafhankelijkheid is gewaarborgd. De externe behandelaar heeft geen zakelijke of persoonlijke betrokkenheid bij BEZ-BM of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft en heeft geen belang bij de uitkomst van de klachtenprocedure. De klager kan binnen vijf werkdagen na ontvangst van het voorstel gemotiveerd bezwaar maken tegen de voorgestelde externe behandelaar. Indien de klager gemotiveerd bezwaar maakt en partijen niet tot overeenstemming komen, wordt gezamenlijk gezocht naar een andere onafhankelijke externe behandelaar. De kosten van de externe klachtbehandelaar komen voor rekening van BEZ-BM.
5. De directie bewaakt de voortgang en termijnen van de klachtenafhandeling en zorgt voor een schriftelijke terugkoppeling aan de klager.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid en privacy

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. Persoonsgegevens en overige informatie die tijdens de behandeling van een klacht worden verkregen, worden uitsluitend gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
3. BEZ-BM verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en haar privacyverklaring.
4. Klachtgegevens worden niet met derden gedeeld, tenzij dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht of wanneer een wettelijke verplichting daartoe bestaat.
5. Personen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie.

Artikel 8. Registratie en evaluatie

1. BEZ-BM houdt een klachtenregister bij waarin iedere ontvangen klacht wordt vastgelegd.
2. In het klachtenregister worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:
    - Datum van ontvangst;
    - Naam van de klager;
    - Omschrijving van de klacht;
    - De verantwoordelijke klachtbehandelaar;
    - De wijze van onderzoek en afhandeling;
    - De datum van afhandeling;

- Eventuele verbetermaatregelen.

3. De directie evalueert de geregistreerde klachten periodiek en minimaal eenmaal per kalenderjaar.
4. Terugkerende klachten en signalen worden gebruikt om verbetermaatregelen vast te stellen en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.
5. De uitvoering van verbetermaatregelen wordt door de directie bewaakt.
6. Het klachtdossier, inclusief de daarin opgenomen persoonsgegevens en correspondentie, wordt gedurende twee jaar na de definitieve afhandeling van de klacht bewaard. Na afloop van deze termijn worden de persoonsgegevens uit het dossier verwijderd of, indien mogelijk, geanonimiseerd.
7. Indien bewaring langer noodzakelijk is vanwege een lopende juridische procedure, een wettelijke verplichting of een andere aantoonbare noodzaak, kan de bewaartermijn worden verlengd. De noodzaak hiervan wordt periodiek beoordeeld. Zodra de reden voor verlengde bewaring vervalt, worden de betreffende persoonsgegevens alsnog verwijderd of geanonimiseerd.

Artikel 9. Ontevredenheid over de afhandeling en externe geschillenprocedure

1. Indien de klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door BEZ-BM is afgehandeld, kan de klager dit schriftelijk kenbaar maken bij de directie van BEZ-BM.
2. De directie beoordeelt of de klachtbehandeling zorgvuldig is verlopen en of aanvullend onderzoek of een aanvullende reactie noodzakelijk is.
3. Voor uitzendkrachten geldt dat geschillen over de uitvoering of toepassing van de NBBU-cao en de vaststelling van passende arbeid kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie, overeenkomstig artikel 56 van de op dat moment geldende NBBU-cao.
4. Voor de in lid 3 genoemde geschillen gelden de specifieke procedurestappen en termijnen zoals omschreven in artikel 56 van de NBBU-cao. Deze termijnen zijn leidend en gaan voor op de algemene termijnen zoals opgenomen in deze klachtenregeling.
5. Het indienen van een klacht via de algemene klachtenprocedure van BEZ-BM betekent niet dat de toepasselijke termijnen uit de NBBU-cao worden opgeschort of verlengd. De uitzendkracht hoeft de volledige interne klachtenprocedure niet af te wachten voordat hij of zij een geschil, binnen de daarvoor geldende termijn, aan de Geschillencommissie kan voorleggen.
6. De uitzendkracht kan een geschil aan de Geschillencommissie voorleggen indien het geschil binnen de bevoegdheid van deze commissie valt en wordt voldaan aan de toepasselijke procedurevoorwaarden en indieningstermijnen uit de NBBU-cao.

7. De Geschillencommissie behandelt geschillen volgens haar eigen reglement. Het reglement en meer informatie over de procedure zijn te raadplegen via de website van de NBBU: www.nbbu.nl.
8. BEZ-BM informeert de uitzendkracht zo spoedig mogelijk wanneer een klacht betrekking heeft op een geschil waarvoor artikel 56 van de NBBU-cao van toepassing is. Daarbij wordt gewezen op de toepasselijke procedure, termijnen en de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie. De uitzendkracht hoeft hiervoor de volledige interne klachtenprocedure van BEZ-BM niet af te wachten.
9. Deze klachtenregeling doet geen afbreuk aan wettelijke rechten, contractuele afspraken of de mogelijkheid om een geschil aan een bevoegde instantie of rechter voor te leggen.
10. Indien een klacht betrekking heeft op de zorgverlening van een opdrachtgever of zorginstelling, wordt de klager waar nodig geïnformeerd over de toepasselijke klachtenprocedure van de betreffende zorgorganisatie. Dit laat de verantwoordelijkheid van BEZ-BM voor haar eigen handelen onverlet.

Artikel 10. Bescherming van de klager

1. BEZ-BM behandelt iedere klacht zonder onderscheid en met respect voor de klager.
2. Het indienen van een klacht mag niet leiden tot benadeling van de klager in de relatie met BEZ-BM.
3. BEZ-BM gaat zorgvuldig om met de belangen van alle betrokken partijen en voorkomt dat een klacht zonder zorgvuldig onderzoek leidt tot conclusies over betrokken personen.

Artikel 11. Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op de vaststellingsdatum zoals vermeld in het documentbeheer van deze klachtenregeling.
2. De klachtenregeling wordt beschikbaar gesteld aan opdrachtgevers, zorgprofessionals, uitzendkrachten en overige betrokkenen.
3. BEZ-BM behoudt zich het recht voor deze regeling aan te passen wanneer gewijzigde wet- en regelgeving of ontwikkelingen binnen de organisatie daartoe aanleiding geven.
4. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en eventuele contractuele afspraken.

BEZ-BM V.O.F. – Goes

Goede zorg begint bij betrokkenheid. Ook wanneer iets niet goed gaat, vinden wij het belangrijk om te luisteren, verantwoordelijkheid te nemen en samen naar een passende oplossing te zoeken.

Document	*Klachtenregeling BEZ-BM*
Documenteigenaar	*BEZ-BM*
Versienummer	*1.0*
Vaststellingsdatum	*06-11-2026*