

## Klachtenregeling Business Care Support

### Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### ARTIKEL 1 ALGEMENE BEPALINGEN

#### Klacht

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van BCS in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van BCS, welke niet na een toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen. Een uitzondering hierop is onvrede over het advies van de bedrijfsarts m.b.t. arbeidsongeschiktheid voor het eigen werk en/of mogelijkheden tot re-integratie. Klager kan in die gevallen gebruik maken van een deskundigenoordeel bij het UWV. De klacht is dan niet ontvankelijk.

#### Betrokkene

De persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

### ARTIKEL 2 INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van BCS zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij BCS.
2. Onder medewerkers van BCS, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van BCS werkzaamheden ten behoeve van klanten/cliënten van BCS hebben verricht.
3. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij BCS worden ingediend.
4. Voor de behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - a. de naam en het adres van de betrokkene;
  - b. de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
  - c. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

### ARTIKEL 3 ONTVANGSTBEVESTIGING

1. Uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst van de klacht wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager gestuurd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
  - a. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - b. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
  - c. een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure; en
  - d. de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

### ARTIKEL 4 WIJZE VAN BEHANDELING

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtenafhandelaar van BCS, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. Deze persoon is verantwoordelijk voor de klachtafhandeling; dit is niet degene tot wie de klacht zich in persoon richt.  
In geval van (mede) betrokkenheid van de klachtenafhandelaar wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.

2. BCS is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

	REG02
<b>Klachtenregeling Business Care Support</b>	Versie 2
	19-08-2021
	Pagina 1 van 2

- a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - b. zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
  4. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij mee gezonden stukken toegezonden.
  5. BCS handelt de klacht af binnen 4 weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging. Indien afhandeling binnen de genoemde termijn niet kan plaatsvinden wordt u door de klachtafhandelaar hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
  6. BCS stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
  7. Bent u het niet eens met de uitspraak, dan kunt u binnen 4 weken na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van BCS te Leidschendam. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen één maand hierna ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

## **ARTIKEL 5 REGISTRATIE**

1. BCS registreert haar klachten. Deze registratie bevat: het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
2. De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of er corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

## **ARTIKEL 6 SLOTBEPALINGEN**

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van de SuperGarant Groep, te Leidschendam;
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

	REG02
<b>Klachtenregeling Business Care Support</b>	Versie 2
	19-08-2021
	Pagina 2 van 2