



**Branche-erkende
Onderneming**

Visitatie Belangenvereniging BMS bij:

	Visitatie-eisen	Bedrijf voldoet. Dit blijkt uit? (Kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossier, en dergelijke)	Opmerkingen	Oordeel visitator
	1. Organisatie			
1a	Informatieverstrekking De (schriftelijke of mondeling) verstrekte informatie aan potentiële cliënten zal te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat zijn.			
1b	Ten minste één persoon op locatie moet geheel bekend zijn met: <ul style="list-style-type: none"> - het aanbod; - hetgeen de cliënten minimaal te wachten staat; - de contractuele vereisten. 			
1c	Er moet een accurate administratie worden bijgehouden van alle cliënten.			
1d	Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de inhoud moeten binnen vastgestelde termijnen beantwoord zijn.			

1e	<p>Alle informatie die door cliënten wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor de onderneming en haar medewerkers. Denk aan geheimhoudingsverklaring inzake bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, cliëntgroepen, strategieën.</p> <p><i>Bewijs: AVG-verklaring</i></p>			
2. Werknemers/docenten				
2a	<p>Werknemers moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en (indien nodig) het administratieve systeem van de onderneming. Zij moeten goede begeleiding krijgen op de vereiste professionele criteria.</p>			
2b	<p>De onderneming verzekert zich ervan dat alle uitvoerende werknemers deskundigen zijn op het vak.</p> <p><i>Bewijs: diploma's/certificaten</i></p>			
2c	<p>De onderneming maakt gebruik van gekwalificeerde medewerkers.</p> <p><i>Bewijs: lidmaatschap met competenties belangenvereniging</i></p>			

3. Voorlichting				
	De informatiegids/brochure en/of website moet ten minste de volgende informatie verschaffen:			
3a	Omschrijving van de behandeling.			
3b	De inhoud/kenmerken van de behandeling.			
3c	De duur van de behandeling.			
3d	De doelgroep voor de behandeling (voor wie is deze geschikt).			
3e	De prijs van de behandeling.			
4. Betalings- en leveringsvoorwaarden				
4a	De taal waarin afspraken worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.			
4b	De cliënt moet een bevestiging ontvangen van de (online) aanmelding.			
4c	De algemene voorwaarden moeten duidelijk zichtbaar zijn.			

4d	De annuleringsvoorwaarden moeten duidelijk zichtbaar zijn.			
	In de afspraak bevestiging vermelden:			
4e	De locatie.			
4f	De dienst(en).			
4g	De kosten.			
4h	De beschikbare datum en tijd.			
4i	De betalingsvoorwaarden.			
4j	De betalingsmogelijkheden.			

5. Klachtenregeling				
5a	De onderneming beschikt over een adequate klachtenprocedure.	Bewijs: WKKGZ inschrijving		
5b	Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de cliënt hiervan in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.			
5c	De klachtenprocedure is openbaar (website en/of informatiegids).			
5d	Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.			
5e	Op de klacht moet binnen 4 weken worden gereageerd.			
5f	Klachten en de wijze van afhandeling moeten worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen worden bewaard.			

6. Werkruimte				
6a	De werkruimte is hygiënisch (o.a. materialen, handdoeken, hoelakens, behandelafel, vloer) en gemakkelijk schoon te houden.			
6b	De behandelaar is (hygiënisch) representatief (o.a. passende kleding, geen losse haren, schone handen/nagels etc.).			
6c	De werkruimte is "veilig" voor cliënt & behandelaar. (Privacy mogelijkheden voor omkleden, ruimte moet te allen tijde te betreden zijn (geen sloten), ruimte ventileert voldoende).			
6d	Ruimte voldoet aan norm voor werkruimte: minimaal 8m ² (voor één behandelafel), goed geïsoleerd, goede temperatuur, goede verlichting, wastafel met warm en koud stromend water, voldoende toebehoren, zoals kruk, kussentje, rol en handdoeken etc.			

Tekortkomingen

Visitatie d.d.

Visitor

Voor akkoord ondernemer

Naam

Handtekening