

Klachtenprocedure Gezonder in Werk B.V.

Versie 1.0 01-09-2025

Gezonder in Werk B.V. streeft ernaar om de dienstverlening professioneel en via de geldende kwaliteitsnormen en beroepsrichtlijnen uit te voeren. Waar Gezonder in Werk probeert optimale kwaliteit te leveren, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. We horen dat dan graag van u zodat wij daarvan kunnen leren. Wat kunt u doen als u ontevreden bent?

1. Neem contact met ons op via info@gezonderinwerk.nl en laat uw contactgegevens achter zodat we u goed kunnen bereiken. Dan gaan we eerst samen kijken of we tot een oplossing kunnen komen. In een persoonlijk gesprek (dit kan ook via videobellen) lukt het vaak het beste om tot een oplossing te komen. Soms kunnen misverstanden ook uit de weg geruimd worden. Komt u er op die manier niet uit, dan kunt u een officiële klacht indienen.
2. Wilt u een klacht indienen dan zullen wij zorgen voor een zorgvuldige afhandeling. U kunt deze schriftelijk of per e-mail sturen. Binnen 3 werkdagen ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Vermeld in de klacht minimaal het volgende:
 - a. Naam, adres, postcode en woonplaats
 - b. Uw telefoonnummer en emailadres
 - c. Datum van indiening
 - d. Een duidelijke omschrijving van de klacht en wat u graag anders zou zien
3. De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. Indien nodig zal er contact gezocht worden om toelichting te vragen. Er zal

daarna een gemotiveerde uitspraak gedaan worden. Is de klacht gegrond, dan zullen wij jou informeren over wat we hiervan geleerd hebben en wat we eventueel ook zullen verbeteren. Je ontvangt altijd een schriftelijke reactie. Deze reactie mag je uiterlijk binnen 6 weken verwachten. Bij complexe klachten kan dit oplopen tot 10 weken.

4. Indien de klacht in uw ogen niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u zich wenden tot een externe onafhankelijke geschillencommissie. In het geval van Gezonder in Werk B.V. is dit:

[Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl)

Van Weestraat 3
3761 CA Soest

Postbus 3045
3760 DA Soest

Op de website van Erisietsmisgegaan treft u alle informatie aan over het indienen van een klacht.

5. Uitzonderingen: In de volgende situaties geldt de klachtenprocedure niet:
 - a. Inhoudelijke bezwaren bij een onderzoek of advies. In dat geval kunt u een second opinion aanvragen of contact opnemen met een onafhankelijke partij.
 - b. Vragen of opmerkingen over een factuur. Neem hiervoor contact met ons op via info@gezonderinwerk.nl
 - c. Claims over financiële schade. Deze dienen via een aansprakelijkheidsstelling te worden ingediend. Neem hiervoor contact op met uw eigen contactpersoon.