

Klachten- reglement Bewegen Werkt Holding B.V.

Datum: 1 juni 2026

Algemene Klachtenregeling Bewegen Werkt B.V.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. Bewegen Werkt: Bewegen Werkt Holding B.V, waaronder vallen de verschillende werkmaatschappijen; Ergo control B.V. en A.C.E. Nederland B.V.
- B. Klager: Een persoon die een klacht heeft over één of meerdere diensten van Bewegen Werkt.
- C. Klacht: Mondelinge of schriftelijke uiting aan Bewegen Werkt, omtrent het misgenoegen of onvrede over de diensten van Bewegen Werkt, danwel de dienstverlening van medewerker(s) van Bewegen Werkt, die door de klager als onvoldoende of onjuist wordt ervaren.
- D. Beklaagde: (een lid van) het personeel van Bewegen Werkt, op wiens gedragingen of uitlatingen de klacht betrekking heeft.
- E. Bevoegd leidinggevende: De direct leidinggevende van de beklagde onder wiens verantwoordelijkheid de gedragingen en uitingen van de beklagde vallen en die in eerste instantie verantwoordelijk is voor de correcte afhandeling van de klacht.
- F. Centraal Meldpunt Dit is het adres waar cliënten de klacht kunnen deponeren.
- G. Bezwaararts Een door Bewegen Werkt in te schakelen derde partij die niet betrokken is bij de betreffende situatie

Artikel 2. Algemene bepalingen

- 2.1 Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Bewegen Werkt zich jegens hem/haar heeft gedragen of uitgelaten, een klacht in te dienen bij Bewegen Werkt.
- 2.2 De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de bevoegd leidinggevende, onder wiens directe verantwoordelijkheid de gedraging hebben plaatsgevonden.
- 2.3 Klachten worden behandeld met inachtneming van onderstaande paragrafen.

Artikel 3. Indienen van klachten

- 3.1 De klacht dient binnen 3 maanden na de gedraging of gebeurtenis te worden ingediend.
- 3.2 Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker of contactpersoon die bij de gedraging of uitlating betrokken is geweest of diens direct leidinggevende. Indien dit niet van toepassing is en er dus geen sprake is van een direct betrokken medewerker of contactpersoon bij de klacht, dan kan in dit geval een mondelinge klacht ook bij het centrale meldpunt worden ingediend.
- 3.3 De klacht wordt zo mogelijk direct (binnen 5 werkdagen) afgehandeld door de ontvangende medewerker, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift (schriftelijke klacht) in te dienen.
- 3.4 Na 5 werkdagen neemt het centraal meldpunt contact op met de klager met de vraag: Is de klacht voldoende afgehandeld of wenst u alsnog een klaagschrift in te dienen?
- 3.5 Indien de klager alsnog een klaagschrift wil indienen, dan wordt dit gedaan bij het centraal meldpunt van Bewegen Werkt.
- 3.6 Een klaagschrift wordt ondertekend, en bevat ten minste:
 - 3.6.1 de naam en het adres van de klager
 - 3.6.2 de dagtekening
 - 3.6.3 een omschrijving van de gedraging of uitlating, waartegen de klacht zich richt
- 3.7 Elk klaagschrift wordt opgenomen in de klachtenregistratie van Bewegen Werkt.

Artikel 4. Afhandeling van klaagschriften

- 4.1 Zodra de medewerker/contactpersoon of de bevoegde leidinggevende naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze paragraaf.

Artikel 5. Behandeling van het klaagschrift

- 5.1 Na ontvangst van de klacht deelt de bevoegd leidinggevende de klager en de beklagde binnen vijf werkdagen mee dat een klacht in behandeling is genomen. De inhoud van de klacht wordt in dit schrijven aan de beklagde kenbaar gemaakt.
- 5.2 De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- 5.3 Het horen van de klager en de beklagde vindt plaats onder de bepalingen in artikel 6 en 7.
- 5.4 De bevoegd leidinggevende handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

- 5.5 De bevoegd leidinggevende kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde onder vermelding van de redenen waarom de verdaging plaatsvindt.
- 5.6 De bevoegd leidinggevende is onder de bepalingen van artikel 7 niet verplicht om een klacht te behandelen.
- 5.7 De bevoegd leidinggevende stelt de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt en de eventuele genomen maatregelen.
- 5.8 De bevoegd leidinggevende maakt bij de kennisgeving van de bevindingen melding van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 6. Horen klager en beklaagde.

- 6.1 De bevoegd leidinggevende stelt de klager en beklaagde, in de gelegenheid te worden gehoord
- 6.2 De klager en beklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij er zwaarwegende argumenten door één van de partijen worden aangedragen die anders doen beslissen.
- 6.3 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 6.4 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7. Geen verplichting tot behandeling van de klacht

- 7.1 De bevoegd leidinggevende is niet verplicht een klacht te behandelen indien dit een gedraging betreft:
 - 7.1.1 Die reeds eerder met inachtneming van een voor Bewegen Werkt geldende klachtenregeling is behandeld;
 - 7.1.2 Die langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - 7.1.3 Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of,
 - 7.1.4 Zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 7.2 De bevoegd leidinggevende is niet verplicht een klacht te behandelen indien dit niet de elementen bevat, bedoeld in artikel 3, eerste of vierde lid, mits de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de klacht aan te vullen.
- 7.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

