

# Algemene Voorwaarden Bewegen Werkt Holding B.V.

Datum: 16 februari 2017

## Inhoud

<b>Algemene Voorwaarden</b> .....	<b>2</b>
1. Toepasselijkheid .....	2
2. Begripsbepaling .....	2
3. Voorwaarden betreffende de diensten .....	3
5. Voorwaarden voor het gebruik van websites .....	4
6. Aansprakelijkheid .....	5
7. Privacy .....	5
<b>Klachtenreglement</b> .....	<b>6</b>
§ 1. Begripsbepalingen .....	7
§ 2. Algemene bepalingen.....	7
§ 3. Indienen van klachten.....	8
§ 4. Afhandeling van klaagschriften.....	8
§ 5. Klachten omtrent de medische handelwijze.....	10
§ 6 Centraal meldpunt.....	10
§ 7 Slotbepalingen .....	10

## Algemene Voorwaarden Bewegen Werkt B.V.

### 1. Toepasselijkheid

Alle aan Bewegen Werkt Holding B.V. verbonden werkmaatschappijen (Bewegen Werkt B.V., Ergo Control B.V. en Allen Carr's Easyway 'Stoppen met roken' B.V.) houden zich aan dit reglement.

In het vervolg zal naar de holding en alle werkmaatschappijen verwezen worden onder de noemer Bewegen Werkt. De voorwaarden zijn van toepassing op alle onderdelen (o.a. testen en mogelijke follow-up) van het betreffende product of dienst.

Voor het gebruik van websites die door Bewegen Werkt worden aangeboden en het gebruik van web-based applicaties zijn extra voorwaarden van toepassing die in punt 5 van deze verklaring benoemd worden.

### 2. Begripsbepaling

Verwijzer:

De natuurlijke persoon, rechtspersoon of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, de deelnemer aanmeldt of opgeeft voor deelname aan een dienst van Bewegen Werkt. Onder deze definitie valt ook de term contactpersoon die in deze verklaring en/of akkoordverklaring van Bewegen Werkt voorkomt. In de definiëring wordt de contactpersoon gelijk gesteld aan de verwijzer.

Opdrachtgever:

De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die de opdracht verleent aan Bewegen Werkt om een dienst of onderzoek uit te voeren.

Gegevens: Alle gegevens die rondom de dienst worden verzameld, bevat:

- Persoonsgegevens: elk gegeven dat redelijkerwijs en zonder onevenredige inspanning herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon en dat door Bewegen Werkt verkregen is in het kader van de dienstverlening.
- Gegevens die ontstaan bij deelname aan een dienst (bv. presentiegegevens, testgegevens of communicatiegegevens etc.).

**Onderzoek:**

Iedere vorm van kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek met gebruikmaking van statistische of andere wetenschappelijke methodes waarmee wordt beoogd over doelgroepen of populaties uitspraken te doen op groepsniveau (niet individueel identificeerbaar).

**Follow-up:**

Extra vragenlijsten, testen of gesprekken of gespreksverslagen na het einde van de oorspronkelijke dienst.

Bewegen Werkt richt zich op het bevorderen van gezondheid, het werkvermogen en de productiviteit van mensen. Om dit doel te bereiken heeft Bewegen Werkt per werkmaatschappij verschillende producten en diensten, waarvan onderstaand voorbeelden. Een complete actuele lijst is op te vragen via [info@bewegenwerkt.nl](mailto:info@bewegenwerkt.nl).

- Beweegprogramma en werkfit-trajecten voor uitkeringsgerechtigden
- Advies, trainingen, metingen en interventies voor werkgevers
- Training stoppen met roken voor werkgevers en particulieren

### **3. Voorwaarden betreffende de diensten**

- 3.1 Bewegen Werkt zorgt door middel van trainingsvormen en professionele begeleiding dat risico's voor u uitermate gering zijn. Uw veiligheid staat bij ons bovenaan.
- 3.2 Bewegen Werkt zorgt voor een goede bescherming van uw persoonsgegevens. Zie hiervoor het [privacyreglement](#).

### **4. Voorwaarden betreffende de deelnemer**

- 4.1 Door deelname aan een product of dienst van Bewegen Werkt verklaart u, dat u deelneemt met de daaraan verbonden mogelijke risico's (inclusief eventuele follow-up).
- 4.2 Door deel te nemen gaat u akkoord met de Algemene Voorwaarden. Waar van toepassing geeft u daarmee ook aan, dat u uw uiterste best zal doen aanwezig te zijn bij alle bijeenkomsten/onderdelen en eventuele follow-up en daarbij zo goed mogelijk uw best zal doen. Indien u verhinderd bent, laat u dit tijdig weten bij de betreffende medewerker van Bewegen Werkt.

- 4.3 U dient gegeven richtlijnen, adviezen en (huis-/spel-/etc.) regels met betrekking tot de dienst te volgen en deze niet te overschrijden.

## **5. Voorwaarden voor het gebruik van websites**

- 5.1 Onze websites zijn met de grootste zorg gemaakt. Desondanks kunnen wij niet garanderen dat de inhoud geheel foutloos is of dat de website continu beschikbaar is. Gebruikers kunnen geen rechten ontleen aan eventuele fouten op de website. Gebruik van onze websites is geheel voor eigen risico. Behoudens grove schuld door opzet of nalatigheid, is Bewegen Werkt Holding B.V., evenals verbonden werkmaatschappijen en bedrijven, niet aansprakelijk voor schade (als gevolg van fouten op, of het niet beschikbaar zijn van de website, dan wel enige andere vorm van schade) die een gebruiker, direct of indirect, ondervindt als gevolg van gebruik van onze websites.
- 5.2 De informatie op onze websites wordt regelmatig aangevuld. Eventuele wijzigingen kunnen te allen tijde met onmiddellijke ingang en zonder enige kennisgeving worden aangebracht.
- 5.3 Een bezoeker mag geen auteursrechtelijke beschermde werken of andere in onze website opgeslagen informatie openbaar maken of verveelvoudigen zonder toestemming van Bewegen Werkt.
- 5.4 Bewegen Werkt betracht uiterste zorgvuldigheid in het selecteren van verwijzingen of hyperlinks naar andere websites. Wij kunnen echter niet instaan voor de inhoud, het functioneren, de diensten en de kwaliteit van deze diensten of producten die daarop worden aangeboden. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud van dergelijke websites.
- 5.5 Onze websites slaan in sommige gevallen cookies op uw systeem op. Deze cookies hebben een beperkte levensduur (maximaal 5 jaar) en bevatten informatie welke noodzakelijk is voor het goed functioneren van de website. Persoonlijke informatie wordt nooit onversleuteld in cookies geplaatst. Mocht u de cookies niet willen dan dient u zelf de instellingen te wijzigen waardoor cookies niet op uw systeem mogen/kunnen worden opgeslagen.

## **6. Aansprakelijkheid**

- 6.1 Noch Bewegen Werkt, noch één hunner werknemers aanvaardt enige aansprakelijkheid voor mogelijke ongevallen, blessures of andere risico's (inclusief diefstal van persoonlijke eigendommen), wanneer geen sprake is van verwijtbaar gedrag van die medewerkers.
- 6.2 Wij sluiten alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik van de websites, of met de tijdelijke onmogelijkheid om websites te kunnen raadplegen.
- 6.3 Bewegen Werkt heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor al haar medewerkers. De aansprakelijkheid jegens derden is steeds beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## **7. Privacy**

Voor privacy verwijzen wij u naar ons [privacyreglement](#). Bereikbaar via de link (klik op privacyreglement) of via onze website [www.bewegenwerkt.nl](http://www.bewegenwerkt.nl) op onze contactpagina. Ook kunt u het privacyreglement opvragen via [info@bewegenwerkt.nl](mailto:info@bewegenwerkt.nl).

## **8. Klachtenreglement**

Zie volgende pagina

**Klachtenreglement  
Bewegen Werkt Holding B.V.**

## Algemene Klachtenregeling Bewegen Werkt B.V.

### § 1. Begripsbepalingen

#### Artikel 1 (definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. Bewegen Werkt: Bewegen Werkt Holding B.V, waaronder 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 misgenoegen of onvrede over diensten van Bewegen Werkt, en/of 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

### § 2. Algemene bepalingen

#### Artikel 2 (bepalingen)

1. Een ieder 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. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de bevoegd leidinggevende, onder wiens directe verantwoordelijkheid de gedraging hebben plaatsgevonden.
3. Klachten worden behandeld met inachtneming van onderstaande paragrafen.



### **§ 3. Indienen van klachten**

#### **Artikel 3 (indiening van klachten)**

1. De klacht dient binnen 3 maanden na de gedraging of gebeurtenis te worden ingediend.
2. A. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker of contactpersoon die bij de gedraging of uitlating betrokken is geweest of diens direct leidinggevende.  
B. Indien 2.A. niet van toepassing is of niet mogelijk is, dan kan in dit geval een mondelinge klacht ook bij het centrale meldpunt worden ingediend.
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.
4. Na 5 werkdagen neemt het centraal meldpunt van BW contact op met de klager met de vraag: Is de klacht voldoende afgehandeld of wenst u alsnog een klaagschrift in te dienen?
5. Indien de klager alsnog een klaagschrift wil indienen, dan wordt dit gedaan bij het centraal meldpunt van Bewegen Werkt.
6. Een klaagschrift wordt ondertekend, en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager
  - b. de dagtekening
  - c. een omschrijving van de gedraging of uitlating, waartegen de klacht zich richt
7. Elk klaagschrift wordt opgenomen in de klachtenregistratie van Bewegen Werkt.

### **§ 4. Afhandeling van klaagschriften**

#### **Artikel 4 (tegemoetkoming klacht)**

Zodra de bevoegde leidinggevende (of ontvangende medewerker) 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)**

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.
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.
3. Het horen van de klager en de beklagde vindt plaats onder de bepalingen in artikel 6 en 7.
4. De bevoegd leidinggevende handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

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.
6. De bevoegd leidinggevende is onder de bepalingen van artikel 7 niet verplicht om een klacht te behandelen.
7. De bevoegd leidinggevende stelt de klager 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.
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)**

1. De bevoegd leidinggevende stelt de klager en beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
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.
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.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt

**Artikel 7 (geen verplichting tot behandeling van de klacht)**

1. De bevoegd leidinggevende is niet verplicht een klacht te behandelen indien dit een gedraging betreft:
  - a. die reeds eerder met inachtneming van een voor Bewegen Werkt geldende klachtenregeling is behandeld;
  - b. die langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. 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,
  - d. 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.
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.
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.

## **§ 5. Klachten omtrent de medische handelwijze**

### **Artikel 8 (klachten omtrent de medische handelwijze)**

Indien de klacht betrekking heeft over het gedrag of handelwijze van een arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden dan geldt in afwijking van het in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De bevoegd leidinggevende zendt een afschrift van de klacht naar de bezwaararts.
2. De bezwaararts kan een onderzoekscommissie instellen bestaande uit drie leden.
3. De bezwaararts stelt een advies op ten behoeve van de bevoegde leidinggevende met inachtneming van artikel 7 en 8, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet door de bevoegd leidinggevende maar door de bezwaararts wordt gehoord.

## **§ 6 Centraal meldpunt**

### **Artikel 9 (centraal meldpunt)**

Het adres waar cliënten de klacht kunnen deponeren:

Bewegen Werkt B.V.

Plesmanweg 9c

7602 PD Almelo

Bereikbaarheid: werkdagen van 8.30 -16.30 uur

## **§ 7 Slotbepalingen**

### **Artikel 10 (slotbepalingen)**

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 27-12-2018.
2. Wijzigingen in deze regeling worden gemeld aan de klager.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Algemene Klachtenregeling" Bewegen Werkt B.V.