



werk- en leefvermogen

Klachtenregeling

Werk- en LeefVermogen stelt alles in het werk om je zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. Ondanks onze inspanningen kan het toch gebeuren dat er een fout wordt gemaakt of dat je om andere redenen niet tevreden bent over onze organisatie. Wanneer dit het geval is nodigen wij je uit om dit aan ons kenbaar te maken. Wij gaan ervan uit dat je klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Wij zullen je klacht dan ook uiterst serieus behandelen. Bovendien geeft je klacht ons de kans eventuele fouten te herstellen en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

In deze klachtenregeling lees je hoe je een klacht indient en hoe wij jouw klacht afhandelen. Deze klachtenregeling gaat uitsluitend over de producten en diensten van Werk- en LeefVermogen v.o.f.

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt je klacht op drie manieren indienen.

1. Telefonisch - Op werkdagen zijn wij tussen 9:00 en 17:00 uur bereikbaar op telefoonnummer 085-0607776.
2. Per e-mail – stuur je e-mail naar: info@werkenleefvermogen.nl.
3. Per brief - stuur je brief naar:
Werk- en Leefvermogen
Bargelaan 200
2333 CW Leiden

Welke gegevens hebben wij van je nodig?

Voordat wij jouw klacht kunnen behandelen, hebben wij een aantal gegevens van je nodig. Vermeld daarom de onderstaande informatie in je e-mail of brief. Bel je ons? Dan is het handig als je deze informatie bij de hand hebt:

- je naam, adres en het telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent;
- een omschrijving van je klacht;
- de oplossing die je wenst;
- eventuele bijlagen om je klacht te onderbouwen.

Wat doen wij met je klacht?

Nadat wij jouw klacht hebben ontvangen, krijg je een schriftelijke ontvangstbevestiging. Vervolgens nemen wij -meestal telefonisch- contact met je op over de inhoud en de afhandeling van je klacht. Je ontvangt binnen 10 werkdagen na de ontvangst van je klacht een schriftelijke inhoudelijke reactie.

Je leest in onze inhoudelijke reactie hoe wij de klacht hebben opgelost of nog zullen oplossen. Wijzen wij jouw klacht af? Dan gaan wij altijd met je op zoek naar een passende oplossing.