

Klachtenregeling Zorg van de Zaak

Indienen van een klacht

Zorg van de Zaak streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Ben je toch niet tevreden over onze dienstverlening? Dan kun je dit melden aan de medewerker waarover je ontevreden bent of aan je vaste contactpersoon (de accountmanager). Onze medewerker zal je klacht oppakken en zorgdragen voor een juiste behandeling.

Voor een volledige omschrijving van je klacht, kun je deze ook zelf per e-mail indienen via klachten@zorgvandezaak.nl. Vermeld hierin duidelijk je naam, bedrijf, adres, telefoonnummer, mailadres, je werkgever en de naam van uw (bedrijfs)arts, zodat we je een goede terugkoppeling kunnen geven. Na ontvangst wordt jouw e-mail doorgestuurd naar het Arbo netwerkbedrijf van Zorg van de Zaak.

Ontvangstbevestiging bij klacht over de dienstverlening

Nadat je je klacht over de dienstverlening hebt ingediend, brengen we je binnen een week schriftelijk op de hoogte van de ontvangst van je klacht.

Behandeling

Jouw klacht wordt vervolgens binnen vijf weken afgehandeld. Je ontvangt van ons een brief met vermelding van de klacht, de conclusie en de eventuele corrigerende maatregelen. Indien we de klacht niet binnen vijf weken kunnen afhandelen, stellen we je daarvan schriftelijk op de hoogte. Indien een klacht(onderdeel) reeds is ingediend bij een medisch tuchtcollege wacht Zorg van de Zaak eerst de uitspraak van het college af, voordat we dit onderdeel van jouw klacht kunnen beoordelen.

Eerste beroepsmogelijkheid

Mocht je nog steeds ontevreden zijn, dan kun je dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directeur van het Arbo netwerkbedrijf. We nemen je klacht dan opnieuw in behandeling en je krijgt de gelegenheid jouw klacht nogmaals mondeling toe te lichten. Dat kan telefonisch of op een locatie van Zorg van de Zaak. Van dit gesprek stellen we een gespreksverslag op, waarvan je een afschrift ontvangt. Indien je geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheid, ontvangt je binnen twee weken een schriftelijke beslissing van de behandelaar van de klacht.

Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer je van mening bent dat onze behandeling van jouw klacht na de eerste beroepsmogelijkheid niet naar jouw tevredenheid is afgehandeld, dan kun je je wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten. Meer informatie daarover vind je op de website ga.klachtenregeling.nl.

Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is:

- Heb je vragen of opmerkingen over een factuur dan kun je contact opnemen via het telefoonnummer dat op de factuur staat.
- Ben je het niet eens met het medisch oordeel van onze arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn?
 - Een werkgever of een medewerker kan dan een 'Deskundigenoordeel' aanvragen bij het Uitvoeringsverzekerings (UWV). Hier zijn kosten aan verbonden. Meer informatie hierover vind je op <http://www.uwv.nl>.
 - Een medewerker kan een 'second opinion' aanvragen bij Zorg van de Zaak. Zorg van de Zaak zal hiervoor op jouw verzoek een andere, onafhankelijke arbodienst benaderen. Hier zijn kosten aan verbonden voor jouw werkgever.
- Je bent niet tevreden over het handelen of nalaten van een van onze (bedrijfs)artsen na een contactmoment wat niet geïnitieerd was door jouw werkgever zoals een arbeidsomstandighedenspreekuur, een niet-verplicht Preventief Medisch Onderzoek (PMO) of een vrijwillige health check. In dat geval is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. Je kunt jouw klacht onder vermelding van 'Klacht Wkkgz' indienen via klachten@zorgvandezaak.nl. Na ontvangst van jouw klacht wordt je nader geïnformeerd.
- Meen je financiële schade te hebben geleden door het handelen of nalaten van een van onze medewerkers, dan kun je een aansprakelijkstelling richten aan de afdeling Juridische Zaken via klachten@zorgvandezaak.nl.

Tot slot

Indien je nog vragen hebt dan kun je je wenden tot de receptie van Zorg van de Zaak, telefoon: 030 - 212 3600. Onze medewerkers zijn je graag van dienst.