

## Klachtenregeling

## Arbodiensten Zorg van de Zaak NV

---

**Eigenaar: Kwaliteitsmanager Zorg van de Zaak NV**

---

### Indienen van een klacht

Arbodienst Zorg van de Zaak NV en haar dochterbedrijven ArboVitale, Ardyn en Health Services streven er naar de aangesloten bedrijven en haar werknemers zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening. Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan een medewerker van de arbodienst binnen het Zorg van de Zaak Netwerk waarover u een klacht hebt kenbaar maken. Onze medewerker zal uw klacht noteren en zorg dragen voor een juiste afhandeling.

Ook kunt u er voor kiezen uw klacht via een e-mail in te dienen. Vermeldt u duidelijk uw naam, adres, telefoonnummer, mailadres, uw werkgever en de naam van uw (bedrijfs)arts. U kunt uw mail versturen naar: [klachten@zorgvandezaak.nl](mailto:klachten@zorgvandezaak.nl). Uw e-mail wordt dan door gestuurd naar het klantteam van uw arbodienst.

### Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede door een belanghebbende over de dienstverlening van de arbodienst in het algemeen of de handelwijze van een medewerker van de arbodienst, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de (bedrijfs)arts of het medisch handelen van de (bedrijfs)arts.

### Deskundigenoordeel

Indien een cliënt of diens werkgever het niet eens is met het medisch oordeel van de arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn, dan kan de werkgever of werknemer een “Second opinion” aanvragen bij de arbodienst of een zogenaamd “Deskundigenoordeel” aanvragen bij Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV). Hier zijn kosten aan verbonden. Het doel van het Second opinion of het Deskundigenoordeel is dat werknemer en werkgever er samen uit kunnen komen, maar het oordeel is niet bindend. Het is dus ook geen formele beslissing, u kunt er geen bezwaarschrift tegen indienen.

Uw (bedrijfs)arts kan u over het Deskundigenoordeel bij UWV inlichten.

Als uw ontevredenheid over het medisch oordeel of het medisch handelen niet door middel van een nader gesprek met uw (bedrijfs)arts opgelost kan worden, kunt u zich wenden tot het medisch tuchtcollege.

## Ontvangstbevestiging bij klacht over de dienstverlening

In geval u een klacht over de dienstverlening van de arbodienst heeft ingediend, dan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en wie de klacht in behandeling heeft.

## Behandeling

De klacht wordt zo mogelijk binnen drie weken afgehandeld middels een brief met vermelding van de klacht, de conclusie en de eventuele corrigerende maatregelen. Indien behandeling binnen drie weken niet mogelijk is dan wordt dit schriftelijk aan de klager gemeld. Indien een klacht reeds aanhangig is bij een medisch tuchtcollege zal de klager geen gebruik kunnen maken van deze klachtenregeling.

## 1e beroepsmogelijkheid

In geval u ontevreden blijft en dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maakt aan de directeur van de arbodienst dan wordt de klacht opnieuw behandeld.

De klager wordt in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of bij het betreffende klantteam) de klacht nogmaals toe te lichten aan de behandelaar van de klacht.

Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is.

Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm.

Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid dan ontvangt de klager binnen twee kalenderweken een definitieve beslissing van de directeur.

## 2e beroepsmogelijkheid

Indien de klager ook na de 1e beroepsmogelijkheid ontevreden blijft dan is er nog de mogelijkheid om zich te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden.

Zie voor de procedure en klachtregeling van de Geschillencommissie: [www.ga.klachtregeling.nl](http://www.ga.klachtregeling.nl) Het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten kunt u ook via internet vinden.

## Tot slot

Indien u nog vragen heeft kunt u zich wenden tot de klantenservice van het Zorg van de Zaak Netwerk (Telefoon: 088-277 88 00 ). Onze medewerkers zijn u graag van dienst.