

## Klachtenregeling Zorg van de Zaak arbodienst werkgevers

---

### Indienen van een klacht

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

We vragen u uw klacht het liefst schriftelijk en zo volledig mogelijk omschreven in te sturen via [klachten@zorgvandezaak.nl](mailto:klachten@zorgvandezaak.nl). Vermeld duidelijk uw naam, bedrijf, adres, telefoonnummer, mailadres, zodat we u een goede terugkoppeling kunnen geven. Binnen een week ontvangt u een schriftelijke bevestiging van uw klacht.

### Behandeling

Uw klacht wordt vervolgens binnen vier weken afgehandeld. U ontvangt dan een brief met vermelding van de klacht, de conclusie en de eventuele corrigerende maatregelen. Indien we de klacht niet binnen vier weken kunnen behandelen, stellen we u daarvan schriftelijk op de hoogte.

### 1<sup>e</sup> beroepsmogelijkheid

Mocht u nog steeds ontevreden zijn, dan kunt u dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de Algemeen directeur Zorg van de Zaak. We nemen uw klacht opnieuw in behandeling en u krijgt de gelegenheid uw klacht nogmaals mondeling toe te lichten. Van dit gesprek stellen we een gespreksverslag op, waarvan u een afschrift ontvangt. Indien u geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheid, ontvangt u binnen twee weken een schriftelijke beslissing van de behandelaar van de klacht.

### 2e beroepsmogelijkheid

Wanneer u van mening bent dat onze behandeling van uw klacht na de 1e beroepsmogelijkheid niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten. Meer informatie daarover vindt u op de website [ga.klachtregeling.nl](http://ga.klachtregeling.nl).

### Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is:

- Bent u het niet eens met het medisch oordeel van onze arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn van uw werknemer? Een werkgever kan een ‘Deskundigenoordeel’ aanvragen bij het Uitvoeringsverzekeringen (UWV). Hier zijn kosten aan verbonden. Meer informatie hierover vindt u op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl).
- Heeft u vragen of opmerkingen over een factuur dan kunt u contact opnemen via het telefoonnummer dat op de factuur staat.
- Meent u financiële schade te hebben geleden door het handelen of nalaten van een van onze medewerkers, dan kunt u een aansprakelijkstelling richten aan de afdeling Juridische Zaken via

[klachten@zorgvandezaak.nl](mailto:klachten@zorgvandezaak.nl)

## Tot slot

Indien u nog vragen heeft, neemt u gerust contact op met het klachtenbureau via het klantteam van het Zorg van de Zaak Netwerk, telefoon: 088-277 88 00. Onze medewerkers zijn u graag van dienst.