

Klachtenregeling Zorg van de Zaak Arbodienst

Indienen van een klacht

Zorg van de Zaak streeft ernaar de aangesloten werkgevers en werknemers zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Bent u toch niet tevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u aan onze arts of niet-medische medewerker melden waarover u ontevreden bent. Deze arts of een medewerker van het klantteam zullen zorg dragen voor een juiste behandeling.

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

Ontvangstbevestiging bij klacht over de dienstverlening

Nadat u uw klacht over de dienstverlening van onze arbodienst heeft ingediend, brengen we u binnen een week schriftelijk op de hoogte van de ontvangst van uw klacht.

Behandeling

Uw klacht wordt vervolgens binnen vijf weken afgehandeld. U 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 u daarvan schriftelijk op de hoogte. Klachten van derden namens de werknemer kunnen wij alleen in behandeling nemen met een getekende instemming van de betrokken werknemer.

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 uw klacht kunnen beoordelen.

Eerste beroepsmogelijkheid

Mocht u nog steeds ontevreden zijn, dan kunt u dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directeur van uw Arbo netwerkbedrijf. We nemen uw klacht dan opnieuw in behandeling en u krijgt de gelegenheid uw 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 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.

Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer u van mening bent dat onze behandeling van uw klacht na de eerste beroepsmogelijkheid niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten. Meer informatie daarover vindt u op de website ga.klachtenregeling.nl.

Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is:

- Heeft u vragen of opmerkingen over een factuur dan kunt u contact opnemen via het telefoonnummer dat op de factuur staat.
- Bent u het niet eens met het medisch oordeel van onze arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn?
 - Een werkgever of een werknemer kan dan een 'Deskundigenoordeel' aanvragen bij het Uitvoeringsverzekeringen (UWV). Hier zijn kosten aan verbonden. Meer informatie hierover vindt u op www.uwv.nl.
 - Een werknemer kan een 'second opinion' aanvragen bij Zorg van de Zaak. Zorg van de Zaak zal hiervoor op uw verzoek een andere, onafhankelijke arbodienst benaderen. Hier zijn kosten aan verbonden voor uw werkgever.
- U bent niet tevreden over het handelen of nalaten van een van onze (bedrijfs)artsen na een contactmoment wat niet geïnitieerd was door uw 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. U kunt uw klacht onder vermelding van 'Klacht Wkkgz' indienen via klachten@zorgvandezaak.nl. Na ontvangst van uw klacht wordt u nader geïnformeerd.
- 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.

Tot slot

Indien u nog vragen heeft dan kunt u zich wenden tot de receptie van Zorg van de Zaak, telefoon: 030 - 212 3600. Onze medewerkers zijn u graag van dienst.