

## Onze aanpak bij klachten

We doen ons uiterste best om de beste kwaliteit te leveren. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over een aspect van onze service. We vinden het fijn als je je klacht met ons deelt, zodat we ervan kunnen leren en in de toekomst vergelijkbare klachten voorkomen. Hieronder lees je hoe je een klacht indient.

### Stap 1: In gesprek gaan

De eerste stap is altijd om het gesprek aan te gaan met de medewerker van Zorg van de Zaak waarover je een klacht hebt. Wacht hiermee niet te lang, zodat eventuele emoties niet erger worden. Een gesprek kan duidelijkheid bieden en een oplossing geven. Zo zijn verdere stappen niet nodig. Ben je nog niet tevreden? Dien dan een formele klacht in, lees hieronder fase 2.

### Stap 2: Een officiële klacht indienen

Een officiële klacht dien je in via het [klachtenformulier](#) op de website van Zorg van de Zaak. Lukt dit niet, dan kan dit ook per brief. Stuur de brief naar ons hoofdkantoor in Utrecht. Het adres is: Zorg van de Zaak NV, t.a.v. het klachtenbureau, Vivaldiplantsoen 200, 3533 JE, Utrecht.

Noem in ieder geval de volgende gegevens:

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Eventuele cliëntcode
- Werkgever/bedrijf
- De naam van de medewerker van Zorg van de Zaak die betrokken is bij de klacht
- Omschrijving van de klacht
- Op welk resultaat je hoopt door deze klacht in te dienen

Zo kunnen wij een goede reactie geven op je klacht. Let op: we nemen alleen klachten in behandeling die minder dan één jaar oud zijn.

Je kunt om verschillende redenen contact hebben met een medewerker van Zorg van de Zaak. Bijvoorbeeld met een bedrijfsarts, vanwege een second opinion in uitvoering, een niet-verplicht Preventief Medisch Onderzoek (PMO) of een preventief spreekuur. Ben je een medewerker en gaat je klacht over een van de hiervoor genoemde onderwerpen, dan zijn wij verplicht om een Klachtenfunctionaris contact met jou op te laten nemen. De Klachtenfunctionaris helpt je bij het zoeken naar een oplossing van je klacht. Geef daarom bij de omschrijving aan om welke reden je in contact bent met Zorg van de Zaak. Zo kunnen we je zo goed mogelijk helpen.

## Behandeling van de klacht

Wij doen het volgende met jouw klacht:

- Je krijgt binnen vijf werkdagen na we de klacht hebben ontvangen een ontvangstbevestiging.
- Je klacht wordt onderzocht door de klachtenbehandelaar. Dit is niet de persoon over wie jouw klacht gaat.
- Binnen zes weken na ontvangst van je klacht krijg je van ons een schriftelijk antwoord. Als dit niet haalbaar is, geven we aan wat wel haalbaar is. Als je gelijk hebt over je klacht, geven we aan welke maatregelen we nemen om te verbeteren. Dit noem je een gegronde klacht.
- Ben je niet tevreden met de geboden oplossing? Neem dan contact op met de Geschillencommissie Arbodiensten. Meer informatie over de aanpak bij de Geschillencommissie Arbodiensten vind je op hun website: <https://app.klachtregeling.nl/ga/procedure>.

## Ik ben het niet eens met het advies of de werkwijze van de bedrijfsarts

Dit kan je melden in het klachtenformulier. Daarnaast zijn er ook nog deze mogelijkheden:

1. Ben je werkgever? Je kunt een 'deskundigenoordeel' aanvragen bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Hierbij geeft een deskundige van het UWV advies over de re-integratie. Dit is voor 5 specifieke situaties mogelijk. Ook zijn hier kosten aan verbonden. Meer informatie vind je op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl).
2. Ben je medewerker? Dan kan je een 'second opinion' aanvragen bij Zorg van de Zaak. Zorg van de Zaak zal een andere, onafhankelijke bedrijfsarts benaderen. Hiervoor zijn kosten verbonden voor jouw werkgever. Meer informatie hierover kun je vragen bij je (bedrijfs)arts.
3. Tot slot kan je ook een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Dit geldt voor alle zorgverleners met een BIG-registratie. Meer informatie over dit proces vind je op de website van het Tuchtcollege: <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>;

### Ik heb een klacht over een aanstellingskeuring

Dit kan je melden in het klachtenformulier. Je kunt ook een klacht indienen bij de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA). Meer informatie over dit proces vind je op de website van de CKA: <https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/klacht>.

### Ik heb klacht over mijn persoonsgegevens

Klachten over persoonsgegevens vallen onder ons privacybeleid. Hiervoor geldt een ander proces. Lees meer hierover in ons [privacystatement](#).

### Ik heb een klacht over de factuur

Onderaan de factuur vind je contactgegevens waar je terecht kunt met je klacht over je factuur.

## Tot slot

Heb je nog vragen over onze aanpak bij klachten? Neem dan contact met het klachtenbureau op. Hier kan je ook het klachtenreglement opvragen, met nog meer uitleg over onze aanpak bij klachten.

Onze medewerkers helpen je graag. Email: [klachten@zorgvandezaak.nl](mailto:klachten@zorgvandezaak.nl)