

KLACHTENREGELING

De meeste van onze werkgevers zijn tevreden over de dienstverlening en/of de producten van Inzet met Zorg. Toch kan het voorkomen dat u vindt dat u verkeerd of onzorgvuldig bent geïnformeerd of behandeld. Vaak is een telefoontje met onze medewerkers genoeg om uw ontevredenheid weg te nemen. Wij helpen graag om het probleem op te lossen. Samen met u. Kom u er niet uit? Dan kunt u natuurlijk een klacht indienen. In deze klachtenregeling beschrijven wij hoe u dit doet en hoe wij hier mee omgaan.

1 WAT IS EEN KLACHT?

Elke melding met daarin het woord 'klacht' is voor ons een klacht. Onze medewerkers helpen u graag het probleem op te lossen. En als u het woord 'klacht' gebruikt, pakken wij dit direct op de juiste manier op.

2 HOE MELDT U EEN KLACHT?

U kunt een klacht op de volgende manieren melden:

- U vult het klachtenformulier op onze website in. Dit is de makkelijkste manier.
- U belt met 030 25 25 499 en vraagt naar de klachtenfunctionaris.
- U stuurt een e-mail naar info@inzetmetzorg.nl t.a.v. de klachtenfunctionaris.
- U stuurt een brief naar Inzet met Zorg, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Wilhelminalaan 1, 3732 GJ De Bilt

3 HOE GAAN WIJ OM MET EEN KLACHT

Klachten worden behandeld door onze klachtenfunctionaris, tenzij de functionaris inhoudelijk betrokken is bij uw klacht. In dat geval wordt de klacht behandeld door de directie. U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin geven wij aan wanneer wij verwachten u een inhoudelijk reactie te kunnen geven. Uiterlijk 30 dagen na het indienen van een klacht ontvangt u ons definitieve standpunt.

4 UITZONDERINGEN OP DE KLACHTENREGELING

In een aantal gevallen is er een uitzondering op de klachtenregeling. Dat is het geval als uw klacht een situatie betreft die onder een andere bestaande klachtregeling valt. In dat geval is uw klacht niet ontvankelijk en zal niet in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris. Als uw klacht niet ontvankelijk is, dan zult u daar schriftelijk over geïnformeerd worden.

4.1 DESKUNDIGENOORDEEL

In een aantal gevallen kunt u terecht bij het UWV om een deskundigenoordeel aan te vragen. Dit kan als u niet tevreden bent over het advies van de bedrijfsarts over (gedeeltelijke) werkhervatting door uw werknemer. Of als zich afvraagt of u samen met de werknemer voldoende inspanning heeft geleverd. Voor meer informatie over het deskundigenoordeel kunt u terecht op de [website van het UWV](#).

4.2 GESCHILLENCOMMISSIE WKKGZ

Soms verricht de bedrijfsarts zijn of haar werkzaamheden verricht in opdracht van de werknemer. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een preventief spreekuur op verzoek van de werknemer of een periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO). Deze werkzaamheden vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en gezondheidszorg (WKKGZ). Met

een klacht over de bedrijfsarts bij deze werkzaamheden kunt u terecht de onafhankelijke geschilleninstantie van Stichting DOKh. Meer informatie over deze geschilleninstantie kunt u vinden op [hun website](#).

4.3 REGIONAAL COLLEGA TUCHTRECHT

Het medisch handelen van de bedrijfsarts valt onder het tuchtrecht. Het tuchtrecht in de gezondheidszorg is een bijzondere vorm van rechtspraak, waarbij het tuchtcollege beoordeelt of een arts of andere zorgverlener heeft gewerkt volgens de geldende professionele standaard. Als u een klacht heeft over het medisch handelen, dan kunt u deze indienen bij het [Regionaal Tuchtcollege](#).

5 MEER INFORMATIE

Wilt u meer weten over onze klachtenregeling? Neemt u dan gerust contact met ons op. De contactinformatie vindt u op [onze website](#).