

# Klachtenreglement ZieZo Team B.V.

## 1. Doel en uitgangspunten

ZieZo Team B.V. hecht grote waarde aan zorgvuldige, onafhankelijke en professionele dienstverlening. Dit klachtenreglement beschrijft de wijze waarop klachten over de dienstverlening van ZieZo Team worden ingediend, behandeld en afgehandeld.

Uitgangspunten:

- Zorgvuldigheid
- Onafhankelijkheid
- Transparantie
- Tijdige afhandeling
- Respect voor privacy
- Klachten worden benut ter verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

## 2. Begripsbepalingen

### ZieZo Team B.V.

De organisatie en alle personen die onder verantwoordelijkheid van ZieZo Team werkzaamheden verrichten.

### Klacht

Iedere uiting van onvrede over een gedraging, handeling of nalaten van ZieZo Team of een medewerker daarvan.

### Klager

Degene die een klacht indient.

### Geschil

Een klacht die na interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost.

## 3. Wie kan een klacht indienen?

- Een klacht kan worden ingediend door:
  - Werknemers
  - Werkgevers
  - Andere direct betrokkenen
- Een klacht kan betrekking hebben op zowel niet-medische als medische aspecten van de dienstverlening.

## 4. Indienen van een klacht

- Een klacht wordt schriftelijk ingediend per post of per e-mail en bevat ten minste:
  - Naam en adres van klager
  - Datum
  - Omschrijving van de klacht
  - Eventuele relevante stukken

Correspondentieadres:  
ZieZo Team B.V.  
Postbus 346  
8200 AH Lelystad  
E-mail: [info@ziezoteam.nl](mailto:info@ziezoteam.nl)

Indien een klacht onvolledig is, wordt de klager in de gelegenheid gesteld deze aan te vullen.

### **5. Ontvangst en bevestiging**

Binnen **vijf werkdagen** na ontvangst ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.

In deze bevestiging wordt vermeld:

- Een samenvatting van de klacht
- De naam van de onafhankelijke klachtenbehandelaar
- De verdere procedure
- De verwachte afhandelingstermijn

### **6. Onafhankelijke behandeling**

De klacht wordt behandeld door een persoon die:

- Niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft
- Geen hiërarchische afhankelijkheid heeft ten opzichte van de betrokken medewerker
- Indien nodig kan een externe deskundige worden geraadpleegd.

### **7. Hoor en wederhoor**

De klager en de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Van horen kan worden afgezien indien:

- De klacht kennelijk ongegrond is
- De klager aangeeft geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord

### **8. Afhandeling**

De klacht wordt binnen **zes weken** na ontvangst afgehandeld.

Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

De klager ontvangt een gemotiveerde schriftelijke reactie waarin is opgenomen:

- De bevindingen
- De beoordeling
- Eventuele maatregelen

### **9. Registratie en bewaartermijn**

ZieZo Team registreert alle ingediende klachten in een klachtenregister.

De bewaartermijn van klachtregistraties bedraagt **twee jaar**, tenzij wettelijke bepalingen een langere bewaartermijn voorschrijven.

Deze bewaartermijn heeft uitsluitend betrekking op de klachtregistratie en niet op medische dossiers, waarvoor wettelijke bewaartermijnen gelden.

## 10. Niet in behandeling nemen

ZieZo Team kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien:

- De klacht eerder is behandeld
- De gedraging langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden
- Het belang kennelijk onvoldoende is
- De klager wordt hiervan binnen twee weken schriftelijk op de hoogte gesteld.

## 11. Bezwaar naar aanleiding van klachtuitkomst

Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling, kan hij/zij binnen één maand na dagtekening van het besluit schriftelijk bezwaar maken.

Het bezwaar heeft betrekking op de wijze van behandeling en/of de uitkomst van de klacht.

Het bezwaar wordt behandeld door een functionaris die:

- Niet eerder betrokken is geweest bij de behandeling van de klacht
- Onafhankelijk en objectief kan oordelen

De behandeling van het bezwaar is gericht op een heroverweging van de gevolgde procedure en de genomen beslissing, en niet op een volledige nieuwe inhoudelijke behandeling van de klacht.

Binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager een gemotiveerde schriftelijke reactie.

## 12. Externe geschilleninstantie

Indien de klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan:

### De Geschillencommissie

ZieZo Team is aangesloten bij **De Geschillencommissie**.

Deze commissie behandelt geschillen onafhankelijk en kan een bindende uitspraak doen.

Informatie over de procedure is te vinden via:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## 13. Tuchtrect

Klachten over het professioneel handelen van zorgverleners kunnen tevens worden voorgelegd aan:

- Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
- Het Nederlands Instituut van Psychologen (indien van toepassing)
- Stichting Register Arbeidsdeskundigen (indien van toepassing)

## 14. Uitzonderingen

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op:

- Het aanvragen van een second opinion
- Het aanvragen van een deskundigenoordeel via het UWV
- Civielrechtelijke aansprakelijkstellingen
- Factuurgeschillen

Voor deze situaties gelden afzonderlijke procedures.

## **15. Vaststelling en evaluatie**

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de directie van ZieZo Team B.V. en wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd in het kader van kwaliteitsborging.



### **Civielrechtelijke aansprakelijkstelling**

Indien u van mening bent dat u schade heeft geleden door toedoen van ZieZo Team B.V., kunt u een schriftelijke aansprakelijkstelling indienen via:

[info@ziezoteam.nl](mailto:info@ziezoteam.nl)

t.a.v. Juridische Zaken

Uw aansprakelijkstelling wordt zorgvuldig beoordeeld en – indien van toepassing – gemeld bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van ZieZo Team. De verdere afhandeling vindt plaats conform de geldende civielrechtelijke procedures.

### **Factuur- en contractgeschillen**

Vragen of bezwaren met betrekking tot facturen, tarieven of contractuele afspraken vallen niet onder dit klachtenreglement.

U kunt een factuur- of contractgeschil schriftelijk indienen via:

[invoice@ziezoteam.nl](mailto:invoice@ziezoteam.nl)

Uw bezwaar wordt binnen een redelijke termijn beoordeeld door de financiële administratie. Indien nodig wordt het dossier voorgelegd aan de directie. U ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst van de beoordeling.