

## **Klachtenreglement Lamers Zorg & Arbeid**

**Lamers Zorg & Arbeid** streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u, als werkgever of als werknemer, ontevreden over de dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

**Lamers Zorg & Arbeid** beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Lamers Zorg & Arbeid een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten snel worden afgehandeld.

1. **Klacht indienen** U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail). Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen via onze website, [www.lamerszorgenarbeid.nl](http://www.lamerszorgenarbeid.nl) U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen drie weken af. Dient u een klacht in namens een werkgever of werknemer, dan ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

2. **Uw klacht wordt in behandeling genomen** De klacht wordt onderzocht door de manager die, indien van toepassing, voor een toelichting contact met u zal opnemen. Mocht de bovengenoemde manager degene zijn waar tegen de klacht gericht is, dan zal een andere contactpersoon van Lamers Zorg & Arbeid deze klacht in behandeling nemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Lamers Zorg & Arbeid gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

3. **Uitspraak** Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeter-acties Lamers Zorg & Arbeid aan zal brengen. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. **Bent u het niet eens met de uitspraak?** Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen 30 dagen na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Lamers Zorg & Arbeid. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

5. **Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?** Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot <https://ga.klachtregeling.nl> , Commissie klachtenbehandeling medische keuringen en aanstellingskeuringen en regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg.

6. **Uitzonderingen** De volgende situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure: Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten (de klacht is dan niet ontvankelijk). Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen.

## Hebt u een klacht over onze dienstverlening?

Ondanks dat wij streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit dienstverlening kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze werkwijze. Graag zouden wij dit van u vernemen zodat we gezamenlijk een oplossing kunnen zoeken.  
Voor het vermelden van een klacht kunt u onderstaand formulier gebruiken. De klacht zal conform onze klachtenprocedure zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen.

### Bedrijfsgegevens

Bedrijfsnaam

Adres

Postcode

Vestigingsplaats

### Contactgegevens

Aanhef (De heer/Mevrouw)

Tussenvoegsel

Achternaam

Adres

Postcode

Woonplaats

Telefoonnummer

E-mail

Bent u: Werknemer/Werkgever

Omschrijving Klacht