

### **Externe klachtenprocedure**

*ZeneZ 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 ons melden waarover u ontevreden bent. Wij zullen zorgdragen voor een juiste behandeling.*

#### Indienen van een klacht

Voor een volledige omschrijving van uw klacht, kunt u deze per e-mail indienen naar [klacht@zenez.nl](mailto:klacht@zenez.nl). Wij willen vragen of u duidelijk uw gegevens vermeld, zoals naam, adres, telefoonnummer, mailadres en werkgever zodat wij uw klacht kunnen registreren en een goede terugkoppeling kunnen geven.

#### Ontvangstbevestiging

Wanneer wij de klacht ontvangen ontvangt u binnen 3 werkdagen van ons een ontvangstbevestiging.

#### Voortgang

Wij streven ernaar uw klacht binnen vier weken af te handelen. U ontvangt van ons een reactie met vermelding van de klacht, de conclusie en de eventuele corrigerende maatregelen. Indien wij de klacht niet binnen vier weken kunnen afhandelen, stellen wij u daarvan op de hoogte. Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke functionaris binnen ZeneZ. De behandeling van de klacht zal niet worden behandeld door degene waarop de klacht betrekking heeft.

#### Onvrede na behandeling

Mocht u nog steeds ontevreden zijn dan vernemen wij dat graag. Wij zullen uw klacht opnieuw in behandeling nemen en u krijgt van ons de gelegenheid uw klacht nogmaals schriftelijk of mondeling toe te lichten. Het mondeling toelichten mag telefonisch of op locatie van ZeneZ. Van dit gesprek stellen we een gespreksverslag op, waarvan u een afschrift ontvangt. Wij streven er naar binnen twee weken een schriftelijke beslissing naar u toe te sturen.

#### 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 bedrijfsarts over uw inzetbaarheid? Een werkgever of een werknemer kan dan een 'Deskundigenoordeel' aanvragen bij het Uitvoeringsverzekerings (UWV). Hier zijn kosten aan verbonden. Meer informatie hierover vindt u op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)
- Uw klacht is in behandeling bij de rechter of bij de rechter in behandeling geweest
- Uw klacht gaat over wettelijke regels of beleid
- Er loopt een opsporingsonderzoek of vervolging door de officier van justitie
- U heeft eerder een klacht ingediend over dezelfde gebeurtenis
- Uw klacht heeft betrekking op een gebeurtenis langer dan 1 jaar geleden

#### Geschilleninstanties

1. Stichting Deskundigheidsbevordering en Ondersteuning Kwaliteitsbeleid Huisartsenpraktijken Noordwest-Nederland (DOKh).
  - Wanneer u ontevreden bent over de interne afhandeling van de klacht door ZeneZ over één van haar bedrijfsartsen of verzekeringsartsen kan er een klacht worden ingediend bij de Geschilleninstantie van DOKh.  
  
DOKh staat voor Stichting Deskundigheidsbevordering en Ondersteuning Kwaliteitsbeleid Huisartsenpraktijken Noordwest-Nederland. De geschilleninstantie is erkend door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De procedure van de Geschilleninstantie is conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.  
  
ZeneZ is aangesloten bij de Geschilleninstantie van DOKh. Het Reglement van de Geschilleninstantie is te downloaden op [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl).
2. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
  - De medisch adviseurs van ZeneZ handelen in naam van de verzekeraar waarvoor zij hun werkzaamheden verrichten. Klachten over gedragingen van medisch adviseurs zullen allereerst de interne klachtenprocedure van de verzekeraar doorlopen (in medeweten van ZeneZ BV). Als de verzekeraar niet binnen 6 weken op uw klacht reageert, of u per brief laat weten dat er geen oplossing is, kunt u contact opnemen met Kifid. ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl))