

Klachtenregeling voor cliënten van leden van de Vereniging van Zelfstandige en Freelance Bedrijfsartsen (ZFB)

Deze klachtenregeling is bedoeld voor werknemers die via hun werkgever vallen onder de zorg en aandacht van een bedrijfsarts die lid is van de Vereniging ZFB. De regeling geeft invulling aan de wettelijke plicht van de bedrijfsarts tot het hebben van een klachtenprocedure (Arbowet artikel 14, lid 2, sub h).

Natuurlijk doet iedere dienstverlener zijn uiterste best goede diensten en/of zorg te verlenen. Maar garanties op tevredenheid zijn niet te geven. Bent u ontevreden over de dienstverlening van uw bedrijfsarts? En valt daar in overleg niet goed uit te komen? Dan kunt u een klacht indienen. De procedure staat open voor elke werknemer waarmee Beens Bedrijfsgezondheidszorg (BBGZ) een werkrelatie heeft op grond van een dienstverleningsovereenkomst met diens werkgever. BBGZ is lid van de Vereniging van Zelfstandige en Freelance Bedrijfsartsen (ZFB)¹.

De procedure

De onderstaande procedure is een korte weergave van de mogelijkheden voor het oplossen van een klacht en beschrijft op welke wijze er binnen de klachtenregeling van de ZFB met een klacht wordt omgegaan.

1. Heeft u een klacht?

Belangrijk is om na te gaan wat de ernst is van het gebeurde en wat u wilt bereiken. Indien u niet tevreden bent, probeer dan zelf met uw bedrijfsarts in gesprek te gaan. Het heeft veel voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwarszit. De bedrijfsarts kan zijn/haar reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Heeft dit niet het gewenste resultaat en blijft de onvrede bestaan, dan kunt u een klacht indienen. U kunt uw klacht indienen per mail op het mailadres info@verenigingzfb.nl, of deze per post versturen aan:

ZFB-secretariaat
Weegschaalstraat 3
5632 CW Eindhoven

Wilt u in uw beschrijving de volgende gegevens opnemen:

- ▶ een schets van de situatie waarop uw klacht betrekking heeft
- ▶ de datum waarop het betrekking heeft;
- ▶ de naam van de bedrijfsarts die het betreft;
- ▶ uw naam en geboortedatum;
- ▶ de beschrijving van uw klacht;
- ▶ hoe en wanneer u bereikbaar bent.

¹ De ZFB is een beroepsvereniging van zelfstandige en freelance bedrijfsartsen. Deze artsen verlenen diensten die bestaan uit bedrijfsgeneeskundige advisering en begeleiding bij arbeidsongeschiktheid alsmede preventieve bedrijfsgeneeskundige zorg die voorgeschreven en/of gewenst is. De leden zijn arts met de specialisatie Arbeid en gezondheid – bedrijfsgeneeskunde en staan ingeschreven in het BIG-register. De intentie van de ZFB is om haar leden te faciliteren bij het bieden van goede zorg, die aansluit op de behoeften van de cliënt en die voldoet aan de algemeen en wettelijk geldende vereisten. In de klachtenprocedure staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen.

Het is belangrijk dat u duidelijk vermeldt hoe en wanneer u bereikbaar bent. Er zal binnen vijf werkdagen contact met u worden opgenomen.

2. Klachtopvang/bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris neemt voor een toelichting telefonisch contact met u op. Zij kan dan meteen informatie verstrekken over de verschillende mogelijkheden voor de behandeling van een klacht. In het geval van onvrede over een advies van uw bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten kunt u een deskundigenoordeel bij het UWV aanvragen. In het geval van een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van uw bedrijfsarts meent te hebben opgelopen is een ander traject van toepassing. Als de klacht helder is, gaat de klachtenfunctionaris samen met u aan de slag om naar een oplossing te zoeken.

3. Rapportage (indien van toepassing)

U ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van het bestuur van de ZFB waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

4. Geen geslaagde klachtenbemiddeling

Indien de klachtenbemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet is geslaagd zal deze u ondersteunen bij een eventuele volgende stap.

Indien een klacht een geschil gaat worden dan is de ZFB voor behandeling hiervan aangesloten bij de Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil (www.zorggeschil.nl).

Enschede, 1 juli 2025