

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

Bent u ontevreden over de dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

### INLEIDING

De ZFB is een beroepsvereniging van zelfstandige en freelance bedrijfsartsen. Deze artsen verlenen diensten die bestaan uit bedrijfsgeneeskundige beoordeling en begeleiding bij arbeidsongeschiktheid alsmede preventieve bedrijfsgeneeskundige zorg die voorgeschreven en/of gewenst is. De leden zijn arts met de specialisatie Arbeid – 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.

### De procedure

Deze onderstaande procedure is een verkorte weergave van de mogelijkheden voor het oplossen van een klacht en op welke wijze er binnen de klachtenregeling van de Vereniging van Zelfstandige en Freelance Bedrijfsartsen (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 de persoon om wie het gaat in gesprek te gaan. Het heeft veel voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwars zit. De bedrijfsarts kan diens 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 [zfb@epsnet.nl](mailto:zfb@epsnet.nl) (of per post versturen aan ZFB-secretariaat, Weegschaalstraat 3, 5632 CW Eindhoven).

Wilt u in uw beschrijving de volgende gegevens opnemen: de datum waarop het betrekking heeft, de naam van de bedrijfsarts die het betreft, uw naam en geboortedatum, en een beschrijving van uw klacht? Het is prettig als u duidelijk vermeldt hoe en wanneer u bereikbaar bent.

Er zal binnen 5 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 mogelijke routes 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. Eindrapportage**

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 het bestuur van de ZFB 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](http://www.zorggeschil.nl))