

KLACHTENREGELING BEDRIJFSARTS

Conform artikel 14 lid 2 sub H Arbowet

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** een uiting van ontevredenheid van een klager over de wijze waarop de bedrijfsarts zijn/haar werkzaamheden heeft verricht, niet zijnde een tuchtklacht als bedoeld in artikel 65 van de Wet BIG;
- **Klager:** de persoon die een klacht indient over de bedrijfsarts;
- **Bedrijfsarts:** de bedrijfsarts over wie de klacht is ingediend;
- **Klachtenbehandeling:** de procedure voor het behandelen van klachten zoals beschreven in deze regeling.

Artikel 2 – Doel en reikwijdte

1. Deze klachtenregeling heeft tot doel:
 - Het waarborgen van een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten;
 - Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening;
 - Het verbeteren van de dienstverlening aan klanten.
2. Deze regeling is van toepassing op alle klachten over de beroepsuitoefening van de bedrijfsarts.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling worden ingediend maar dient schriftelijk te worden bevestigd bij de bedrijfsarts.
2. Bij een schriftelijke bevestiging worden ten minste de volgende gegevens vermeld:
 - Naam en contactgegevens van de klager;
 - Datum van de klacht;
 - Omschrijving van de klacht;
 - Gewenste oplossing of afhandeling.
3. De bedrijfsarts bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk, binnen 5 werkdagen.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

1. De bedrijfsarts streeft ernaar de klacht in eerste instantie in onderling overleg, mondeling, met de klager op te lossen.
2. Indien een oplossing in onderling overleg niet mogelijk is, wordt de klacht binnen 4 weken na ontvangst schriftelijk beantwoord.
3. In het schriftelijke antwoord wordt ten minste ingegaan op:
 - De inhoud van de klacht;
 - De bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
 - De standpuntbepaling over de gegrondheid van de klacht;
 - Eventuele conclusies en maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen.
4. Indien een schriftelijk antwoord niet binnen 4 weken kan worden gegeven, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van de termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie wel kan worden verwacht.

Artikel 5 – Onafhankelijke klachtencommissie

1. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie.
2. De bedrijfsarts maakt bij klachten die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost gebruik van de klachtencommissie van:
 - **De Geschillencommissie Zorg** (www.degeschillencommissiezorg.nl)
3. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 6 – Vertrouwelijkheid en privacy

1. Alle betrokkenen bij de klachtenbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de klachtenbehandeling vernemen.
2. De klachtenbehandeling vindt plaats met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de klachtenbehandeling en de eventuele evaluatie daarvan.

Artikel 7 – Registratie

1. Van elke klacht wordt een registratie bijgehouden met daarin ten minste:
 - De datum van ontvangst;
 - Een korte omschrijving van de klacht;
 - De wijze van afhandeling;
 - De datum van afhandeling.
2. De klachtenregistratie wordt gebruikt voor kwaliteitsverbetering en wordt periodiek geëvalueerd.

Artikel 8 – Overige bepalingen

1. Het indienen van een klacht laat onverlet de mogelijkheid om:
 - Een tuchtklacht in te dienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg;
 - Een klacht in te dienen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
 - Een civielrechtelijke procedure te starten.
2. Deze klachtenregeling is openbaar en wordt actief onder de aandacht gebracht van cliënten.
3. De klachtenregeling wordt regelmatig geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Artikel 9 – Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 februari 2026.

Naam bedrijfsarts: Mark Droogers
BIG-registratienummer: 39048547501

Datum: 1 februari 2026



Bijlage – Contactgegevens voor klachten

Klachten kunnen worden ingediend bij:

Mark Droogers, bedrijfsarts
Arbo to the People
Info[at]arbotothepeople.nl

Voor escalatie naar een onafhankelijke klachtencommissie:

De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoon: 070 310 13 10
Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

Voor tuchtklachten:

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
Via: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

