



## Klachtenregeling VerzuimExpertiseBureau (VEB)

**Heeft u een klacht en komt u er in een gesprek niet uit?  
Dan kunt u een formele klacht indienen bij VEB.**

**Dat gaat als volgt:**

### **Stap 1: klacht indienen via formulier, e-mail of brief**

Voor het indienen van een klacht kunt u het [klachtenformulier](#) invullen of ons een brief sturen met daarin een omschrijving van uw klacht. Wat is er gebeurd en waar bent u niet tevreden over?

Uw brief kunt u sturen naar:

VerzuimExpertiseBureau,  
Jonkerbosplein 52, 17th Floor  
6534 AB Nijmegen

### **Stap 2: ontvangstbevestiging**

VEB stuurt u binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging.

### **Stap 3: onderzoek**

Een van de partners van VEB (niet degene over wie uw klacht gaat) onderzoekt uw klacht. Ook nodigen we uit voor een gesprek (telefonisch of op locatie) waarin u uw klacht kunt toelichten. We bespreken uw klacht ook met de persoon of personen die met uw klacht te maken heeft of hebben.

### **Andere bedrijfsarts?**

Als u een klacht indient omdat u zich onheus bejegend voelt door de bedrijfsarts van VEB, kunt u ons vragen een andere bedrijfsarts in te schakelen. Strikt genomen is VEB niet verplicht aan uw verzoek te voldoen.

### **Stap 4: uitspraak**

Na het onderzoek, als alle informatie is verzameld, doet VEB schriftelijk uitspraak over uw klacht. Dat kan zijn: uw klacht is gegrond (uw klacht is terecht), deels gegrond of niet gegrond. De motivatie voor de uitspraak staat ook in de brief. Als uw klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is staat er in de uitspraak ook welke verbeteracties VEB gaat uitvoeren.

### **Oneens met uitspraak?**

Bent u het niet eens met de uitspraak over uw klacht? Dan kunt u schriftelijk bezwaar indienen. Dat moet u binnen één maand na ontvangst van de uitspraak doen, per brief of

per mail aan VEB. Wij nodigen u vervolgens uit om uw bezwaar toe te lichten in een gesprek met een van de partners van VEB (niet degene over wie de klacht gaat).

### **Inschakelen DOKh**

Soms is het niet mogelijk een klacht goed op te lossen. In dat geval brengen we u in contact met stichting DOKh, een landelijke, onafhankelijke commissie voor klachten en geschillen. U krijgt dan een onafhankelijke klachtenfunctionaris toegewezen die u helpt bij het vinden van een oplossing.

Download [de folder DOKh](#) over klachten.

Download [de folder DOKh](#) over geschillen.

### **Uitzonderingen**

In twee gevallen geldt de klachtenregeling van VEB niet:

#### **1 Niet eens met advies bedrijfsarts**

De VEB-bedrijfsarts geeft advies over wanneer een werknemer weer aan het werk kan gaan. Dit advies valt niet onder klachtenprocedure. Bent u of is uw werknemer het niet eens met het advies van de bedrijfsarts, dan raden wij u aan een '[deskundigenoordeel](#)' aan te vragen bij het UWV. Een andere mogelijkheid is het aanvragen van een second opinion bij een andere bedrijfsarts (conform de regeling second opinion).

#### **2 Financiële schade**

Als uw klacht te maken heeft met financiële schade, dan handelt VEB deze claim zelf af – al of niet met inschakeling van een advocaat.