

Objectiva

Voorlichting - Risicotaxatie - Diagnostiek

Klachtenregeling

Artikel 1 – Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop Objectiva / Forensisch Maatwerk of een bij haar werkzame persoon (waaronder begrepen zelfstandige opdrachtnemers) zich jegens een cliënt of derde heeft gedragen.
- b. Klager: degene die de klacht indient.
- c. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 – Indienen van een klacht

- 1. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via info@objectiva.nl of per post.
- 2. De klacht bevat ten minste:
 - Naam en contactgegevens van de klager;
 - Een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
 - De datum of periode van de gedraging;
 - Het gewenste resultaat van het indienen de klacht;
 - Eventuele relevante bijlagen.

Artikel 3 – Behandeling van de klacht

- 1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
- 2. De directie draagt zorg voor een onafhankelijke en zorgvuldige behandeling.
- 3. De betrokken persoon wordt gehoord en krijgt de gelegenheid tot een schriftelijke of mondelinge reactie.
- 4. De klacht wordt in beginsel binnen vier weken afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt, wordt de klager daarvan tijdig op de hoogte gesteld met vermelding van de reden en de verwachte termijn.

Artikel 4 – Uitkomst en maatregelen

- 1. De klager ontvangt een gemotiveerde schriftelijke reactie op de klacht.
- 2. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal Objectiva / Forensisch Maatwerk passende maatregelen treffen.

Artikel 5 – Archivering

De klacht en de wijze van afhandeling worden gedurende ten minste vijf jaar bewaard in een daartoe ingericht klachtendossier.

Artikel 6 – Externe beroepsinstanties

Indien de klacht betrekking heeft op het professioneel handelen van een zelfstandige beroepsbeoefenaar die is geregistreerd in het BIG-register of het NRGD, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij:

- Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl) voor klachten jegens BIG-geregistreerde beroepsbeoefenaren;
- Het NRGD (www.nrgd.nl) voor klachten jegens geregistreerde gerechtelijk deskundigen.

Deze externe klachtmogelijkheden staan los van en onverlet de interne klachtenprocedure van Objectiva / Forensisch Maatwerk.

Versie 2025-06