

Klachtenreglement

Het Expertise Orgaan B.V.

Versie 1.0 — 26/05/2026

Het Expertise Orgaan B.V. (hierna: **EO**) hecht groot belang aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Wij zien klachten als een waardevolle bron van informatie om die dienstverlening verder te verbeteren. Dit reglement beschrijft op welke wijze klachten over EO worden behandeld en welke rechten u als klager heeft.

Dit reglement is van toepassing op alle uitingen van ongenoegen over de dienstverlening van EO of over een persoon die voor of namens EO werkzaam is. Het reglement geldt voor particulieren, advocaten, assurantietussenpersonen, verzekeraars en alle overige opdrachtgevers.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **EO:** Het Expertise Orgaan B.V., gevestigd te Schuytstraat 52, 2517 XG Den Haag, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86103423.
- **Klacht:** een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging — een handelen of nalaten — van EO of van een persoon die onder verantwoordelijkheid van EO werkzaam is, waaronder begrepen de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening, de bejegening van de klager en de wijze van communicatie.
- **Klager:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient, dan wel diens gemachtigde.
- **Beklaagde:** de persoon of het organisatieonderdeel op wie of waarop de klacht betrekking heeft.
- **Klachtbehandelaar:** degene die door de directie van EO is aangewezen om een klacht te behandelen en die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
- **Werkdag:** een kalenderdag, niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag in Nederland.

Artikel 2. Reikwijdte en uitgangspunten

1. Dit reglement is van toepassing op alle klachten over EO, ongeacht de aard van de onderliggende dienstverlening (verzekeringsgeneeskundige, arbeidsdeskundige of psychiatrische expertise, second opinion, contra-expertise, dossierscreening of kansanalyse) en ongeacht de hoedanigheid van de klager.

2. EO behandelt klachten zorgvuldig, vertrouwelijk, onpartijdig en binnen redelijke termijn. Klagers worden niet benadeeld als gevolg van het indienen van een klacht.
3. Dit reglement laat onverlet:
 - het recht van de klager om zich rechtstreeks te wenden tot een tuchtcollege, een geschilleninstantie, de Autoriteit Persoonsgegevens of de civiele rechter (zie artikel 10);
 - het blokkeringsrecht van een onderzochte persoon ten aanzien van een conceptrapportage als bedoeld in artikel 7:464 lid 2 sub b van het Burgerlijk Wetboek;
 - het recht van de betrokkene op inzage, rectificatie en de overige rechten op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming.

Artikel 3. Indienen van een klacht

4. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Mondelinge klachten worden door de klachtbehandelaar in een aantekening vastgelegd; deze aantekening wordt ter bevestiging aan de klager toegezonden.
5. Schriftelijke klachten kunnen worden gericht aan:

Het Expertise Orgaan B.V.

T.a.v. de klachtbehandelaar

Schuytstraat 52

2517 XG Den Haag

E-mail: klachten@expertiseorgaan.nl

6. Een schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - naam, adres en contactgegevens van de klager;
 - dagtekening;
 - een beschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en, voor zover bekend, van degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - zo mogelijk een vermelding van de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - indien de klacht door een gemachtigde wordt ingediend: een schriftelijke machtiging.
7. Indien een schriftelijke klacht onvolledig is, stelt de klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid de klacht binnen veertien dagen aan te vullen.

Artikel 4. Klachten die niet in behandeling worden genomen

8. EO is niet gehouden een klacht in behandeling te nemen indien:
- de gedraging waarop de klacht betrekking heeft langer dan één jaar voorafgaand aan de indiening heeft plaatsgevonden, tenzij bijzondere omstandigheden een latere indiening rechtvaardigen;
 - over dezelfde gedraging reeds eerder een klacht is ingediend en die conform dit reglement is afgehandeld;
 - over dezelfde gedraging een procedure aanhangig is bij een tuchtcollege, een geschilleninstantie of de civiele of bestuursrechter, dan wel een dergelijke procedure inmiddels onherroepelijk is afgerond;
 - de klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
 - de klager bij de behandeling van de klacht onvoldoende belang heeft;
 - de klacht anoniem wordt ingediend en op grond van de inhoud een zinvolle behandeling redelijkerwijs niet mogelijk is.
9. Het besluit om een klacht niet in behandeling te nemen wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager bekend gemaakt, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 5. Klachtbehandelaar en onafhankelijkheid

10. Klachten worden behandeld door de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is door de directie van EO aangewezen en mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
11. De klachtbehandelaar is binnen EO: **de kwaliteitscoördinator**.
12. Indien de klacht zich richt tegen de klachtbehandelaar zelf of tegen een lid van de directie, wijst de directie een externe klachtbehandelaar aan die volledig onafhankelijk is van EO.
13. De klachtbehandelaar handelt onpartijdig en behandelt alle informatie die in het kader van de klachtbehandeling wordt verkregen vertrouwelijk.

Artikel 6. Procedure

14. Binnen tien werkdagen na ontvangst van een schriftelijke klacht zendt EO een ontvangstbevestiging aan de klager. Deze bevestiging vermeldt:
- de datum van ontvangst;
 - een korte omschrijving van de klacht zoals door EO begrepen;
 - de naam van de klachtbehandelaar;
 - de te verwachten behandelingstermijn;
 - een verwijzing naar dit reglement.
15. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en hoort daartoe zo nodig zowel de klager als de beklagde (zie artikel 7).

16. EO streeft ernaar de klacht waar mogelijk in onderling overleg met de klager op te lossen, voordat een formeel oordeel wordt uitgesproken. Indien een dergelijke informele afhandeling tot tevredenheid van de klager leidt, wordt dit schriftelijk bevestigd en wordt de klacht als afgehandeld geregistreerd.

Artikel 7. Hoor en wederhoor

17. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid hun zienswijze op de klacht naar voren te brengen, mondeling dan wel schriftelijk.

18. Van het horen kan worden afgezien indien:

- de klacht kennelijk ongegrond is;
- de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
- de klager niet binnen een door de klachtbehandelaar gestelde redelijke termijn heeft verklaard of hij gehoord wenst te worden.

19. Van het horen wordt een schriftelijk verslag opgemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en de beklaagde toegezonden.

20. Klager en beklaagde mogen zich tijdens het horen laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door hen aangewezen persoon.

Artikel 8. Termijn en verlenging

21. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht.

22. Wanneer de behandeling niet binnen zes weken kan worden afgerond, kan de klachtbehandelaar de termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Van een verlenging wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld vóór afloop van de oorspronkelijke termijn.

23. In bijzonder complexe gevallen kan, met instemming van de klager, een verdere verlenging worden afgesproken. Deze afspraak wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 9. Beslissing op de klacht

24. De klachtbehandelaar beslist over de klacht door deze gegrond, deels gegrond of ongegrond te verklaren.

25. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en de beklaagde meegedeeld. De beslissing bevat ten minste:

- een weergave van de klacht;
- een weergave van de relevante feiten;
- het oordeel van de klachtbehandelaar met motivering;

- indien van toepassing: een omschrijving van de maatregelen die EO naar aanleiding van de klacht heeft genomen of zal nemen;
 - een verwijzing naar de externe escalatieroutes uit artikel 10.
26. Indien de klacht gegrond of deels gegrond wordt verklaard, treft EO de maatregelen die zij in redelijkheid passend acht. Hieronder kunnen vallen het aanbieden van excuses, het herstellen van de gedraging, het aanpassen van werkprocessen of het overdragen van het dossier aan een andere medewerker of expertisebureau.
27. Een klacht over de inhoud van een conceptrapportage of eindrapportage doet niet af aan de rechten van de onderzochte persoon op grond van het blokkeringsrecht (artikel 7:464 lid 2 sub b BW), het recht op inzage of rectificatie van persoonsgegevens (artikelen 15 en 16 AVG), of het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (artikel 77 AVG).

Artikel 10. Externe escalatieroutes

Indien de klager zich niet kan verenigen met de wijze waarop EO de klacht heeft afgehandeld, kan de klager — afhankelijk van de aard van de klacht — een of meer van de volgende externe routes benutten:

- **Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.** Voor klachten over het beroepsmatig handelen van de bij EO werkzame BIG-geregistreerde verzekeringsartsen en psychiaters: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.
- **Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA).** Voor klachten over het beroepsmatig handelen van de bij EO werkzame arbeidsdeskundigen: www.register-arbeidsdeskundigen.nl.
- **Autoriteit Persoonsgegevens.** Voor klachten over de verwerking van persoonsgegevens door EO: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
- **Civiele rechter.** Voor geschillen die zich naar hun aard lenen voor rechterlijke beoordeling. De rechtbank Den Haag is op grond van de Algemene Voorwaarden van EO bij uitsluiting bevoegd.

De keuze voor een externe route brengt geen kosten voor EO met zich mee en is altijd beschikbaar — ongeacht de uitkomst van de interne klachtprocedure.

Artikel 11. Vertrouwelijkheid

28. Alle informatie die in het kader van de klachtbehandeling wordt uitgewisseld, wordt door EO en door de klachtbehandelaar vertrouwelijk behandeld.
29. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in overeenstemming met de Privacyverklaring van EO en met de Algemene verordening gegevensbescherming.

30. De medische gegevens van een klager of onderzochte persoon worden uitsluitend bij de klachtbehandeling betrokken voor zover dat strikt noodzakelijk is en met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.

Artikel 12. Registratie en evaluatie

31. EO houdt een centrale registratie bij van alle ingediende klachten. Geregistreerd worden in elk geval: datum van ontvangst, aard van de klacht, naam van de klachtbehandelaar, doorlooptijd, oordeel en eventueel getroffen maatregelen.
32. De directie van EO bespreekt klachten en de daaruit voortvloeiende leerpunten ten minste eenmaal per jaar in het kader van de interne kwaliteitsborging. Op basis van deze evaluatie kunnen werkprocessen, procedures of dit reglement worden bijgesteld.
33. Voor zakelijke partners wordt op verzoek een geanonimiseerde rapportage verstrekt over de aard en aantallen klachten over hen aangedragen dossiers.

Artikel 13. Slotbepalingen

34. Dit reglement is door de directie van EO vastgesteld en treedt in werking op de datum vermeld op de titelpagina. Het reglement vervangt eerdere klachtenregelingen van EO.
35. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van EO, met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de redelijkheid en billijkheid.
36. Op dit reglement is Nederlands recht van toepassing.
37. Dit reglement wordt op de website van EO gepubliceerd en is op verzoek kosteloos in papieren vorm verkrijgbaar.

Versie: 1.0

Datum vaststelling: 26/05/2026

Contact

Voor vragen over dit reglement of voor het indienen van een klacht kunt u contact opnemen via:

Het Expertise Orgaan B.V.

T.a.v. de klachtbehandelaar

Schuytstraat 52

2517 XG Den Haag

E-mail: klachten@expertiseorgaan.nl

Telefoon: +31 (0)85 303 1476

Toelichting voor bestuur EO + Eric (deze pagina vóór publicatie verwijderen)

Dit klachtenreglement is een geconsolideerd, civielrechtelijk reglement opgesteld door DHKV op 06-05-2026 ter voorbereiding van de live-gang van new.expertiseorgaan.nl. Het reglement vervangt het bestaande klachtenreglement op expertiseorgaan.nl.

Uitgangspunten in dit reglement:

- Aansluiting bij een externe geschilleninstantie is niet vereist en is in dit reglement niet opgenomen.
- Behandeltermijn 6 weken + verlenging met 4 weken — gangbaar civielrechtelijk uitgangspunt, mede analoog aan art. 9:11 Awb.
- Externe escalatie via tuchtcolleges (BIG / SRA), Autoriteit Persoonsgegevens en de civiele rechter — aansluiten bij de daadwerkelijke beroepsuitoefening van EO-professionals.
- Aansluiting bij Privacyverklaring v1.0 — verwijzingen consistent (blokkeringsrecht art. 7:464 BW, AVG-rechten).
- Forumkeuze rechtbank Den Haag — consistent met de Algemene Voorwaarden van EO.

Vóór publicatie nog te beslissen of in te vullen:

- Artikel 5 lid 2 — aanduiding klachtbehandelaar (“de directie” / “de kwaliteitscoördinator” / specifieke functie).
- Versiedatum (titelpagina + artikel 13) — datum live-gang invullen.
- Optioneel — bestuur kan overwegen vrijwillig aan te sluiten bij een externe geschilleninstantie. Dit is geen vereiste, maar kan vertrouwen versterken bij particuliere cliënten.

Aanbevolen tijdsbesteding Eric voor eindredactie: 1 - 1,5 uur. Het reglement is daarna gereed voor vaststelling door de directie en publicatie op /klachtenreglement van de nieuwe site.