

Klachtenregeling

Signum Interfocus BV

Datum: november 2020

1. Inleiding

Signum Interfocus B.V. (verder: SI) werkt strikt volgens de Privacy gedragscode sector Particuliere Onderzoeksbureaus van de Nederlandse Veiligheidsbranche en onder het toezien van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Mocht u een klacht hebben over SI, dan kunt u deze schriftelijk indienen.

De klachtenregeling van SI is conform artikel 18 (vaststellen klachtenregeling) van de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. Klachten worden door SI serieus genomen en vertrouwelijk behandeld, wat betekent dat berichtgeving hierover uitsluitend plaatsvindt tussen de betrokken partijen. Aan de indiening en behandeling van een klacht worden geen kosten verbonden door SI. Kosten die de klager maakt met betrekking tot de klacht, kunnen via deze procedure niet verhaald worden op SI.

2. Doelstelling

De doelstelling van SI is het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat:

- A.** Wordt voldaan aan de eisen van de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus;
- B.** De klant centraal staat bij de afhandeling van de klacht;
- C.** Klachten optimaal bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

3. Definitie klacht en klager

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met SI heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager. De klager is een klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- Het woord 'klacht' of een synoniem daarvan wordt gebruikt;
- De klant of prospect geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
- SI of een van haar medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
- SI haar medewerker(s) wordt bepaald gedrag verweten.

In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:

- Klachten inzake aanbevelingen in rapportages.

4. Vereisten van een klacht

Het klaagschrift moet in ieder geval bevatten:

- A.** Naam, adres klager;
- B.** Datum;
- C.** Omschrijving van de gedraging en/of dienst waartegen bezwaar wordt gemaakt;
- D.** De gronden waarop de klager bezwaar maakt.

Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in dit artikel genoemde vereisten stelt de directie de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De directie is verantwoordelijk voor:

- A.** Het behandelen van klachten;
- B.** Het analyseren van klachten;
- C.** Het nemen van maatregelen naar aanleiding van klachten.

6. Procedure behandeling klacht

6.1 Indienen van klacht

Een klacht dient binnen zes weken schriftelijk te worden ingediend, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging, waarover geklaagd wordt, heeft plaatsgevonden. De klacht moet ingediend worden bij:

info@signum-interfocus.nl

Of

Signum Interfocus B.V.

t.a.v: Klachtenbehandeling Signum Interfocus

Stationsweg 46

6861 EJ Oosterbeek

6.2 Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een bericht van ontvangst.

6.3 Behandeling van klacht

De directie beoordeelt de klacht en zorgt dat de behandeling van de klacht, binnen 14 werkdagen na binnenkomst, bevestigd wordt aan de klager via een ontvangstbevestigingsbrief. De klacht wordt onderzocht door de directie en eventueel wordt in overleg getreden met de klager en de betrokken medewerker(s).

Binnen 30 werkdagen na de verzending van de ontvangstbevestigingsbrief neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht. De klager wordt daarvan schriftelijk in kennis gesteld. In eerste instantie zal getracht worden te bemiddelen in de klacht. Elke klacht die ontvangen wordt zal door SI ter kennis worden gebracht van de Minister van Veiligheid en Justitie.

Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, zal een onafhankelijke klachtencommissie worden ingeschakeld.

7. Beroepschrift

Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie.

7.1 Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie.
2. Een beroepschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
 - de naam en adres van de klager;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencommissie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

7.2 Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.

7.3 Wijze van behandelen

1. Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op de beslissing van de directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur of een gedraging van een directeur, dan verklaart de klachtencommissie uw beroepschrift niet-ontvankelijk.
2. Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklaagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
3. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

7.4 Beslissing

De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.

De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklaagde.

Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

De klachten worden gedurende vijf jaar gearhiveerd door SI. Periodiek, minimaal eens per jaar, inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen, worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.