

Klachtenregeling

Signum Interfocus B.V.

Klachtenregeling

Signum Interfocus BV

Datum: 29-03-2025

1. Inleiding

Signum Interfocus B.V. (verder: SI) werkt strikt volgens de Privacy gedragscode sector Particuliere Onderzoeksbureaus van de Nederlandse Veiligheidsbranche en onder het toezicht 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 de klacht 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 ontvangstbevestiging per email of brief. 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 ontvangstbevestiging neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht. De klager wordt daarvan schriftelijk (per email of ander schrijven) 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 Nederlandse Veiligheidsbranche.

7. Klacht doen bij de Nederlandse Veiligheidsbranche

Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u een klacht doen bij de Nederlandse Veiligheidsbranche. Zij hanteren de volgende werkwijze:

Wanneer u een klacht heeft ingediend ontvangt u binnen enkele werkdagen een ontvangstbevestiging.

De klacht wordt door de Secretaris Kwaliteit (in samenspraak met de Voorzitter van de Commissie van Beroep) beoordeeld. Indien de klacht volledig en duidelijk is wordt deze voorgelegd aan de onafhankelijke Commissie van Beroep.

Procedure bij de Commissie van Beroep

Als uw klacht wordt voorgelegd aan de Commissie van Beroep, doorloopt deze een vaste en zorgvuldige procedure. Hieronder leest u hoe dat proces verloopt:

7.1. Klaagschrift

Uw klacht wordt formeel als klaagschrift voorgelegd aan de Commissie van Beroep. Dit betekent dat uw klacht voldoet aan de voorwaarden en in behandeling wordt genomen. De commissie beoordeelt op basis van het klaagschrift of de klacht voldoende onderbouwd is om de procedure voort te zetten.

7.2. Verweerschrift

Het lidbedrijf waarover u klaagt krijgt de gelegenheid om schriftelijk te reageren. Deze reactie noemen we het verweerschrift. Hierin geeft het lid zijn visie op de situatie en eventuele toelichting of verweer tegen de klacht.

7.3. Zitting (indien nodig)

Als de commissie van oordeel is dat een mondelinge behandeling nodig is, worden u en het lidbedrijf uitgenodigd voor een zitting. Tijdens deze zitting kunnen beide partijen hun standpunten toelichten. De commissie kan ook vragen stellen om een goed beeld van de situatie te krijgen. De zitting vindt plaats in vertrouwelijke sfeer en wordt geleid door de onafhankelijk voorzitter.

7.4. Uitspraak

Na bestudering van het klaagschrift, het verweerschrift en eventueel de zitting, doet de Commissie

van Beroep een schriftelijke uitspraak. De uitspraak bevat een motivering en – indien van toepassing – de maatregel(en) die aan het lid worden opgelegd. De uitspraak is bindend voor partijen (zowel klager als beklaagde). De Commissie van Beroep is onafhankelijk en het is niet mogelijk om in beroep aan te stellen tegen de beslissing.

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.