

Klachtenregeling Particulier Recherchebureau Alimentatiedetective (hierna: Alimentatiedetective)

Vergunningnummer Ministerie van Justitie en Veiligheid : POB 1629
Inschrijfnummer Alimentatiedetective bij KvK Amsterdam : 69474486

Toelichting

Artikel 18 van de *Regeling Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus* bepaalt dat een beveiligingsorganisatie of recherchebureau een klachtenregeling dient vast te stellen.

Aan de behandeling van een klacht mogen geen kosten zijn verbonden en een kopie van ingediende klacht dient ter kennis van de minister worden gebracht.

De klachtenregeling bevat tenminste gegevens over:

- bij wie de klacht moet worden ingediend;
- de minimale voorwaarden waaraan een klaagschrift moet voldoen;
- de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend;
- de te volgen procedure voor de behandeling van de klacht;
- de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

1 Definities

- 1.1 De organisatie: Particulier Recherchebureau Alimentatiedetective.**
- 1.2 De klager: Degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie**
- 1.3 Een gedraging: Het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers.**
- 1.4 De beklagde: De (directeur van een) organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend.**
- 1.5 Een klaagschrift: Een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.**
- 1.6 De klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen, in casu: de integriteitscommissie van de branchevereniging POB.**

1.7 Een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur, of een gedraging van een directeur.

2 Toepasselijkheid Geschillenregeling

Deze geschillenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van de organisatie en haar medewerkers.

3 Wijze van indienen

3.1 Een klager (of zijn schriftelijk gemachtigde) kan een klacht indienen bij (de directeur van) de organisatie die de gedraging verricht heeft.

3.2 Een klaagschrift 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.**

3.3 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in artikel 3.2 genoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

3.4 Indien klager het in het derde lid bedoelde verzuim niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

4 Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

5 Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

6 Ontvangstbevestiging

- 6.1 De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst aan de klager.**
- 6.2 De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Dienst Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.**

7 Mondelinge behandelingsprocedure

- 7.1 De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.**
- 7.2 De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.**

8 Schriftelijke behandelingsprocedure

- 8.1 Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.**
- 8.2 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in artikel 3.2 genoemde vereisten wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.**

9 Beslissing

- 9.1 De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.**
- 9.2 De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.**

10 Beroepschrift

Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie, t.w.: de integriteitscommissie van de Branchevereniging POB (www.BPOB.nl).

11 Wijze van indienen

11.1 Een klager (of zijn schriftelijk gemachtigde) kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie via het e-mailadres:

integriteit@BPOB.nl.

11.2 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.

11.3 Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in het tweede lid genoemde vereisten stelt de klachtencommissie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

11.4 Indien klager het in het derde lid bedoelde verzuim niet herstelt wordt het beroep niet in behandeling genomen.

12 Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst aan de klager en de beklaagde.

13 Wijze van behandelen

13.1 Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de in artikel 1.7 genoemde onderwerpen verklaart de klachtencommissie het beroepschrift niet ontvankelijk.

13.2 Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklaagde uitgenodigd voor een hoorzitting.

13.3 De klachtencommissie kan inlichtingen inwinnen bij derden.

14 Beslissing

- 14.1 De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.**
- 14.2 De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklaagde.**
- 14.3 Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.**