



Klachtenregeling

Toelichting:

Artikel 18 van de [Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus](#) bepaald 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 klachten dient door een beveiligingsorganisatie of een recherchebureau ter kennis van de minister worden gebracht. De klachtenregeling bevat ten minste gegevens over:

- bij wie de klacht moet worden ingediend;
- de minimale eisen 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.

Artikel 1, Definities en reikwijdte

In deze regeling wordt verstaat onder:

1. De **organisatie**: het '[Gooisch Recherchebureau](#)';
2. De **directeur**: de directeur van de **organisatie**;
3. Een **gedraging**: het handelen of nalaten van de **organisatie** of haar medewerkers;
4. De **klager**: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de **organisatie**;
5. Een **klaagschrift**: een schriftelijke klacht tegen een **gedraging**.
6. De **klachtencommissie**: de commissie welke bevoegd is het **klaagschrift** in tweede aanleg in behandeling te nemen. In dit geval de klachtencommissie van de [Beroepsvereniging voor Particuliere Onderzoeksbureaus BPOB](#), te bereiken via integriteit@bpob.nl;
7. Een **beroepschrift**: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van de **organisatie**, het uitblijven van een beslissing van de **organisatie** of een gedraging van de **organisatie**.

Artikel 2, Toepassingsgebied

1. Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van de **organisatie** of haar medewerkers.

Artikel 3, Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a. De naam en contactgegevens van de klager;
 - b. De datum;
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - d. De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
 - e. De handtekening van klager
3. Het klaagschrift zal in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede of derde lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
5. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het vierde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

Artikel 4, Indieningstermijn

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

Artikel 5, Kostenloze behandeling

1. Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6, Ontvangstbevestiging

1. De directeur zendt binnen zeven dagen nadat het klaagschrift op de juiste wijze is ingediend (artikel 3), een ontvangstbevestiging met vermelding van de datum waarop de Klacht is ontvangen

Artikel 7, Ministerie van Justitie

1. De directeur zendt binnen zeven dagen nadat het klaagschrift op de juiste wijze is ingediend (artikel 3), een kopie van het klaagschrift aan de de [Dienst Justis](#) van het [Ministerie van Veiligheid en Justitie](#).

Artikel 8, Procedure

1. De directeur van de organisatie:
 - a. bestudeerd de klacht;
 - b. bestudeerd het dossier van klager;
 - c. kan indien gewenst inlichtingen bij derden inwinnen;
 - d. beoordeelt het dossier;
 - e. stelt klager in de gelegenheid te worden gehoord.
 - f. formuleert zijn besluit;
 - g. informeert klager schriftelijk over dit besluit voorzien van onderliggende argumentatie.

Artikel 9, Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur nodigt binnen 14 dagen nadat het klaagschrift op de juiste wijze is ingediend (artikel 3), de klager uit voor een gesprek.
2. Dit gesprek zal binnen vier weken na de uitnodiging plaatsvinden.
3. Klager kan verklaren geen gebruik te maken van het recht om gehoord te worden;
4. Tijdens het gesprek kan aan klager een voorstel worden gedaan om de klacht te verhelpen. Klager kan hierop onmiddellijk reageren.
5. Van het horen/gesprek wordt een verslag gemaakt. Dit wordt opgenomen in het klachtdossier.

Artikel 10, Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het in artikel 9 bedoelde gesprek niet tot een wederzijdse bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, wordt de klacht schriftelijk afgehandeld.

Artikel 11, Beslissing

1. De directeur beslist binnen vier weken na het in artikel 9 bedoelde gesprek op de klacht.
2. Als de klager heeft verklaard geen gebruik te maken van het recht om gehoord te worden zal de directeur binnen vier weken na deze kennisgeving een besluit nemen.
3. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.
4. Een kopie van het klaagschrift en de beslissing wordt verzonden aan de [Dienst Justis](#) van het [Ministerie van Veiligheid en Justitie](#).

Artikel 12, Beroepschrift

1. Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.
2. Voor de manier waarop het beroepschrift moet worden ingediend en hoe de klachtencommissie het beroepschrift zal verwerken, wordt verwezen naar de klachtenregeling van de klachtencommissie.
3. Klager informeert de organisatie dat een beroepschrift is ingediend bij de klachtencommissie en stuurt een kopie hiervan toe.

Artikel 13, Afhandeling beroepschrift

1. De directeur zal het oordeel van de klachtencommissie afwachten.
2. Na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie zal de directeur het oordeel van de klachtencommissie en het dossier van de klager bestuderen;
3. De directeur formuleert het definitieve besluit;
4. De directeur informeert klager schriftelijk over dit besluit voorzien van onderliggende argumentatie.
5. Een kopie van het beroepschrift en het definitieve besluit wordt verzonden aan de [Dienst Justis](#) van het [Ministerie van Veiligheid en Justitie](#).