

## **Klachtenregeling**

*Overeenkomstig artikel 18 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus*

Sinds 2020 voert Bles en van Rijs Recherche fraude- en integriteitsonderzoeken uit. Wij doen dat met de beste intenties, maar het kan gebeuren dat u niet tevreden bent. In dat geval verzoeken wij u direct contact met ons op te nemen. Wij proberen er dan alles aan te doen om uw klacht tot tevredenheid op te lossen. Mocht u ook dan niet tevreden zijn, dan kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenregeling.

### **Artikel 1**

#### **Definities en reikwijdte**

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie: V.O.F. Bles en van Rijs Recherche, gevestigd aan de Kouwe 4, 9103 PE te Dokkum;
2. De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;
6. De klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klachtschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen;
7. Een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van de directie van de organisatie, het uitblijven van een beslissing van de directie van de organisatie of een gedraging van de directie van de organisatie.

### **Artikel 2**

#### **Toepassingsgebied**

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

### **Artikel 3**

#### **Wijze van indienen**

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directie van de organisatie die de gedraging heeft verricht.
2. Een klaagschrift wordt schriftelijk ingediend via het e-mailadres [info@bvr-recherche.com](mailto:info@bvr-recherche.com) of per aangetekende post aan het adres van de organisatie.
3. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
  - a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager;
  - b. de datum;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar wordt gemaakt;
  - d. de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het derde lid van dit artikel genoemde vereisten, stelt de directie van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken na deze mededeling te herstellen.
5. Indien klager het verzuim zoals bedoeld in het vierde lid van dit artikel niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

### **Artikel 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.

**Artikel 5**  
**Kosteloze behandeling**

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

**Artikel 6**  
**Ontvangstbevestiging**

De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van de ontvangst ervan.

**Artikel 7**  
**Ministerie van Justitie en Veiligheid**

De directie 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.

**Artikel 8**  
**Mondelinge behandelingsprocedure**

1. De directie van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directie van de organisatie hoort de klager en kan tevens inlichtingen van derden inwinnen.

**Artikel 9**  
**Schriftelijke behandelingsprocedure**

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

**Artikel 10**  
**Beslissing**

1. De directie van de organisatie beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.
2. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

**Artikel 11**  
**Mededeling inzake de beroepsprocedure**

Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directie van de organisatie kan een beroepsschrift worden ingediend bij een onafhankelijke klachtencommissie.

**Artikel 12**  
**Wijze van indienen**

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepsschrift indienen bij de klachtencommissie.
2. Een beroepsschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager;
  - b. de datum;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;

- d. 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.

### **Artikel 13**

#### **Ontvangstbevestiging**

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

### **Artikel 14**

#### **Wijze van behandelen**

1. Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in het zevende lid van artikel 1, dan verklaart de klachtencommissie het beroepschrift niet-ontvankelijk.
2. Indien het beroepschrift ontvankelijk is, worden de klager en de beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
3. De klachtencommissie kan tegens inlichtingen inwinnen bij derden.

### **Artikel 15**

#### **Beslissing**

1. De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.
2. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde.

### **Artikel 16**

#### **Ministerie van Veiligheid en Justitie**

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

Bles en van Rijs Recherche  
4 maart 2020