



**Regio Control Veldt B.V.**

Breestraat 2

1716 DB Opmeer

Tel. : 0226-360260

Fax. : 0226-360290

E-mail : [info@regiocontrol.nl](mailto:info@regiocontrol.nl)

URL : <http://www.regiocontrol.nl>

Regionale Object Bewakings Dienst

## Regio Control Veldt B.V.

## Klachtenprocedure

---

### 1. Inleiding

Regio Control Veldt B.V. 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 Regio Control Veldt B.V., dan kunt u deze schriftelijk indienen.

De klachtenregeling van Regio Control Veldt B.V. is conform artikel 18 van de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. Klachten worden door Regio Control Veldt B.V. 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 Regio Control Veldt B.V.. Kosten die de klager maakt met betrekking tot de klacht, kunnen via deze procedure niet verhaald worden op Regio Control Veldt B.V.

### 2. Doelstelling

De doelstelling van Regio Control Veldt B.V. is het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat:

- A. Wordt voldaan aan de eisen van de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureau;
- 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 contract met Regio Control Veldt B.V. heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over : onjuiste informatie verstrekken, lange afhandelingstermijnen 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;
- Regio Control Veldt B.V. of een van haar medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
- Regio Control Veldt B.V. haar medewerker(s) wordt bepaald gedrag verweten.



**Regio Control Veldt B.V.**

Breestraat 2

1716 DB Opmeer

Tel. : 0226-360260

Fax. : 0226-360290

E-mail : [info@regiocontrol.nl](mailto:info@regiocontrol.nl)

URL : <http://www.regiocontrol.nl>

## Regionale Object Bewakings Dienst

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 grondslag waarop de klager bezwaar maakt.

#### **5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

De directie is verantwoordelijk voor:

1. Het behandelen van klachten;
2. Het analyseren van klachten;
3. 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@regiocontrol.nl](mailto:info@regiocontrol.nl)

Of

Regio Control Veldt B.V.

Breestraat 2

1716 DB Opmeer



**Regio Control Veldt B.V.**

Breestraat 2

1716 DB Opmeer

Tel. : 0226-360260

Fax. : 0226-360290

E-mail : [info@regiocontrol.nl](mailto:info@regiocontrol.nl)

URL : <http://www.regiocontrol.nl>

---

## Regionale Object Bewakings Dienst

### **6.2 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 dagen 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.

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

Elke klacht die ontvangen wordt zal door Regio Control Veldt B.V. ter kennis worden gebracht van de Minister van Veiligheid en Justitie. De minister ontvangt een kopie van de ingediende klacht.

### **6.3 Klachtencommissie**

Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheid behoren of niet tot het gewenste resultaat leiden, dan wordt de klager erop gewezen dat hij een klacht kan indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie zal de klacht verder in behandeling nemen.

### **6.4 Klachteninventarisatie**

De klachten worden gedurende vijf jaar gearchiveerd door Regio Control Veldt B.V., minimaal een per jaar, inventariseert die directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen, worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.