

Klachtenprocedure

NFIR B.V.

Versie: 1.0

Datum: 24 december 2018

1 Inleiding

NFIR B.V. (verder: NFIR) 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 NFIR, dan kunt u deze schriftelijk indienen.

De klachtenregeling van NFIR is conform artikel 18 (vaststellen klachtenregeling) van de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. Klachten worden door NFIR 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 NFIR. Kosten die de klager maakt met betrekking tot de klacht, kunnen via deze procedure niet verhaald worden op NFIR.

2 Doelstelling

De doelstelling van NFIR 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 NFIR 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;
- NFIR of een van haar medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
- NFIR 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 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:

klachten@nfir.nl

Of

NFIR B.V.

t.a.v: Klachtenbehandeling NFIR

Verlengde Tolweg 2

2517 JV Den Haag

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 werkdagen 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 onafhankelijke klachtencommissie worden ingeschakeld.

Elke klacht die ontvangen wordt zal door NFIR 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 NFIR. 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.

NFIR B.V.
Verlengde Tolweg 2
2517 JV Den Haag
Telefoon: 088 - 323 02 05
info@nfir.nl
<https://www.nfir.nl>