

Klachtenprocedure

Eigenaar: Arwi van der Sluijs

Versie: 1.3, Publicatiedatum: 13-12-2024

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. NFIR maakt onderscheid tussen klachten over (1) de kwaliteit van de dienstverlening en (2) over NFIR dat handelt als zijnde een particulier recherchebureau in de zin van de WPBR. In beide gevallen kan een klant van NFIR de klacht melden bij klachten@nfir.nl. Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister voor verbeterdoeleinden. In het geval van een klacht over de kwaliteit van de dienstverlening, zal de betreffende medewerker van NFIR eerst zelf proberen de klacht weg te nemen en/of het achterliggende probleem op te lossen. Indien dit niet voldoende is, zal de medewerker wijzen op de mogelijkheid om bij NFIR een klacht in te dienen volgens de onderstaande klachtenprocedure. Bij klachten over NFIR dat handelt als zijnde een particulier recherchebureau in de zin van de WPBR, wordt altijd gelijk de onderstaande klachtenprocedure gevolgd.

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.

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 rapportages¹.

Vereisten van een klacht

Het klaagschrift moet in ieder geval bevatten:

- A. Naam, (e-mail)adres klager;
- B. Datum;
- C. Projectnaam en -nummer van NFIR waar de klacht betrekking of heeft (indien van toepassing);
- D. Omschrijving van de gedraging en/of dienst waartegen bezwaar wordt gemaakt;
- E. De grondslag waarop de klager bezwaar maakt.

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.

Procedure behandeling klacht

Indienen van een 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

Laan van Zuid Hoorn 165

2289 DD Rijswijk

Behandeling van een klacht

De directie beoordeelt de klacht en zorgt dat de behandeling van de klacht, binnen 14 werkdagen na

¹ Deze klachten worden uitgesloten omdat aanbevelingen in rapportages gebaseerd zijn op onderzoek wat een momentopname betreft. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op de beperkte informatie die is verkregen op het moment van het onderzoek en hieraan kunnen daarom ook geen rechten ontleend worden.



binnenkomst, bevestigd wordt aan de klager via een ontvangstbevestigingse-mail of -brief. 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 via bemiddeling getracht worden de klacht naar tevredenheid af te handelen. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, zal een onafhankelijke klachtencommissie worden ingeschakeld. Elke klacht die ontvangen wordt over NFIR dat handelt als zijnde een particulier recherchebureau in de zin van de WPBR, zal door NFIR ter kennis worden gebracht van de Minister van Veiligheid en Justitie. De minister ontvangt een kopie van de ingediende klacht.

Klachteninventarisatie

De klachten worden gedurende vijf jaar gearhiveerd door NFIR indien de klacht betrekking heeft op een (onderzoeks)rapportage. Andere klachten worden na afhandeling geanonimiseerd en 2 jaar bewaard. 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.

