



Compliability B.V.

Papendorpseweg 75
3528 BJ Utrecht

KVK: 87723352

Tel: 030-8991370

Mail: info@compliability.nl

Klachtenregeling

1. Inleiding

Dit is de klachtenregeling van Compliability B.V. Als u niet tevreden bent over ons heeft u de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen. Uw klacht zullen wij op een zorgvuldige en vertrouwelijke wijze behandelen en waar mogelijk met u kijken naar een passende oplossing. De klachtenregeling is opgesteld conform artikel 18 van de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.

2. Doelstelling

De doelstelling van Compliability is om te zorgen voor een adequate klachtenbehandeling waarbij de klant centraal staat. Daarnaast dat voldaan wordt aan de geldende wettelijke vereisten en dat klachten bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

3. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

- De organisatie: Compliability B.V.;
- De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
- Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers dat in strijd is met de privacygedragscode;
- De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
- Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;
- De klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen.
- Een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van de directie, het uitblijven van een beslissing van de directie of een gedraging van de directieleden.



4. Toepassingsgebied

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Compliability B.V. en haar medewerkers.

5. Wijze van indienen

Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directie van Compliability.

Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:

- de naam en adres van de klager;
- de datum;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is;
- de gronden waarop de klacht is gebaseerd.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de hierboven genoemde vereisten, stelt de directie de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Indien klager het verzuim, zoals hierboven genoemd, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

De klacht kan ingediend worden bij:

info@compliability.nl

Of

Compliability B.V.
T.a.v. de Directie
Papendorpseweg 75
3528 BJ Utrecht

6. 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

7. Kosteloze behandeling

Aan het indienen en de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

8. Ontvangstbevestiging

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

9. 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.

10. Mondelinge behandelingsprocedure

De directie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.

De directie hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

11. Schriftelijke behandelingsprocedure

Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten onder 5, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

12. Beslissing

De directie beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld. Indien dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, zal een onafhankelijke klachtencommissie worden ingeschakeld.

13. Beroepschrift

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

14. Wijze van indienen

Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie.

Een beroepschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:

- de naam en adres van de klager;
- de datum;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is;
- de gronden waarop de klacht is gebaseerd.

Indien het beroepschrift niet voldoet aan de hierboven genoemde vereisten stelt de klachtencommissie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Indien klager het verzuim, zoals hierboven genoemd, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

15. Ontvangstbevestiging

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



16. Wijze van behandelen

Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd onder 3 (een schriftelijke klacht tegen de beslissing van de directie, het uitblijven van een beslissing van de directie of een gedraging van de directieleden) van deze regeling dan verklaart de klachtencommissie uw beroepschrift niet-ontvankelijk.

Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting.

De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

17. Beslissing

De klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift de klager en Compliability B.V. schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel (advies).

18. Ministerie van Justitie en Veiligheid

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

November 2022