

# Klachtenregeling eProtects

## Uitgangspunten

eProtects werkt conform artikel 18 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus en de Privacy gedragscode sector Particuliere Onderzoeksbureaus van de Nederlandse Veiligheidsbranche, onder toezicht van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Aan de indiening en behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

## Indiening van klachten

1. Een klacht moet binnen zes weken worden ingediend, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging of dienst heeft plaatsgevonden.
2. De klacht wordt gericht aan:

eProtects  
t.a.v. Klachtenbehandeling  
Hessenbergweg 8  
1101 BT Amsterdam

3. Het klaagschrift moet minimaal bevatten van:
  - Naam en adres van de klager
  - Datum
  - Omschrijving van de gedraging en/of dienst waartegen bezwaar wordt gemaakt
  - De gronden waarop de klager bezwaar maakt
  - Handtekening van de klager
4. Indien het klaagschrift onvolledig is, wordt de klager binnen korte termijn in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen. Wordt dit niet gedaan, dan wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

## Ontvangst en behandeling

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken schriftelijk aan de klager.
2. Binnen dezelfde termijn wordt een kopie van het klaagschrift verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.
3. De directie onderzoekt de klacht en kan de klager uitnodigen voor een persoonlijk gesprek. Indien de klager dit niet wenst, volgt een schriftelijke behandeling.
4. Binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift neemt de directie een beslissing en deelt deze schriftelijk mee aan de klager.

## **Beroep bij onafhankelijke klachtencommissie**

1. Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de directie, kan binnen zes weken na ontvangst van deze beslissing een beroepschrift worden ingediend bij een onafhankelijke klachtencommissie.
2. Het beroepschrift bevat dezelfde vereisten als genoemd in artikel 2 lid 3.
3. Ook hier geldt een herstelmogelijkheid van twee weken indien het beroepschrift onvolledig is.
4. De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van het beroepschrift.
5. De klachtencommissie kan de klager en de beklaagde uitnodigen voor een hoorzitting en kan derden raadplegen.
6. Binnen zes weken na ontvangst neemt de commissie een beslissing. Deze wordt schriftelijk meegedeeld aan klager en beklaagde.
7. Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis.

## **Slotbepaling**

Deze regeling treedt onmiddellijk in werking en geldt voor alle klachten over gedragingen van eProtects en haar medewerkers.

Klachten worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, objectiviteit en vertrouwelijkheid behandeld.

