

ONDERWERP Klachtenregeling AVAQ - Vidocq
BETREFT 2025

ALGEMEEN

Klachtenregeling ten behoeve van particuliere onderzoekswerkzaamheden conform artikel 18 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus

ARTIKEL 1 – BEGRIPSBEPALINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Onderzoeksbureau:** Vidocq B.V., gevestigd te Installatieweg 27, 8251 KP Dronten, kantoorhoudende aan Marconistraat 29, 8013 PK Zwolle, en per post bereikbaar via Postbus 191, 8250 AD Dronten; KvK 08084326; POB 1433 / ND 4354;
- Klager:** degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een gedraging van het onderzoeksbureau of van een aan het onderzoeksbureau verbonden medewerker;
- Gedraging:** het handelen of nalaten van het onderzoeksbureau of van een aan het onderzoeksbureau verbonden medewerker;
- Klacht:** een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging als bedoeld in het vorige lid, waaronder mede wordt verstaan een klacht over handelen dat volgens klager in strijd is met de toepasselijke privacyregelgeving of de Privacygedragscode voor particuliere onderzoeksbureaus;
- Klaagschrift:** het schriftelijk ingediende document waarin de klacht is opgenomen;
- Directeur:** de statutair bestuurder van Vidocq B.V., dan wel de door Vidocq B.V. aangewezen klachtenbehandelaar;
- Gemachtigde:** de persoon die namens klager optreedt.

ARTIKEL 2 – TOEPASSINGSGBIED

- Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Vidocq B.V. en van personen die onder verantwoordelijkheid van Vidocq B.V. werkzaamheden verrichten.
- Deze regeling ziet niet op civielrechtelijke geschillen over uitsluitend facturen, tarieven of contractinterpretatie, tenzij daarbij tevens wordt geklaagd over de wijze van handelen van Vidocq B.V. of diens medewerkers.

ARTIKEL 3 – INDIENING VAN DE KLACHT

- Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directeur van Vidocq B.V.
- Indiening kan plaatsvinden per brief of per e-mail via:

Vidocq B.V.

t.a.v. de directie / klachtenbehandeling
 Postbus 191
 8250 AD Dronten

E-mail: secretariaat@avaq.eu

- Een klacht kan worden ingediend door de klager zelf of door diens gemachtigde.
- Indien een gemachtigde de klacht indient, kan Vidocq B.V. vragen om een schriftelijke machtiging.

ARTIKEL 4 – VEREISTEN AAN HET KLAAGSCHRIFT

1. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de datum van indiening;
 - c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
 - d. de gronden van de klacht;
 - e. zo mogelijk de naam van de betrokken medewerker(s) en relevante stukken of bescheiden.
2. Indien het klaagschrift onvolledig is, stelt Vidocq B.V. de klager daarvan in kennis en krijgt de klager de gelegenheid het verzuim binnen twee weken te herstellen.
3. Indien het verzuim niet binnen de gestelde termijn wordt hersteld, kan Vidocq B.V. besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

ARTIKEL 5 – TERMIJN VOOR INDIENING

1. Een klacht wordt ingediend binnen zes weken na de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden, dan wel binnen zes weken nadat klager redelijkerwijs van die gedraging kennis heeft kunnen nemen.
2. Indien een klacht na afloop van deze termijn wordt ingediend, kan Vidocq B.V. de klacht alsnog in behandeling nemen indien de overschrijding naar haar oordeel verschoonbaar is.

ARTIKEL 6 – KOSTELOZE BEHANDELING EN ONTVANGSTBEVESTIGING

1. Aan de behandeling van een klacht zijn voor klager geen kosten verbonden.
2. Vidocq B.V. zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging aan klager.
3. In de ontvangstbevestiging wordt in ieder geval vermeld:
 - a. de datum van ontvangst;
 - b. de naam of functie van degene die de klacht behandelt;
 - c. de verdere procedure;
 - d. de termijn waarbinnen een beslissing wordt genomen.

ARTIKEL 7 – KENNISGEVING AAN DIENST JUSTIS

1. Vidocq B.V. zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan Dienst Justis.
2. Indien de afhandeling van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan Vidocq B.V. ook de beslissing op de klacht ter kennis van Dienst Justis brengen.

ARTIKEL 8 – BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De directeur onderzoekt de klacht zorgvuldig en onpartijdig.
2. De klager wordt in beginsel in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten, tenzij klager aangeeft daarvan af te zien of de klacht zich naar haar aard voor schriftelijke afdoening leent.
3. Vidocq B.V. kan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft horen en, voor zover noodzakelijk, inlichtingen inwinnen bij derden.
4. Van een mondelinge toelichting of hoorzitting kan een verslag worden gemaakt.
5. De behandeling van de klacht geschiedt met inachtneming van vertrouwelijkheid en de toepasselijke regels inzake gegevensbescherming.

ARTIKEL 9 – BESLISSING OP DE KLACHT

1. Vidocq B.V. beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Indien een zorgvuldige behandeling meer tijd vergt, kan deze termijn eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager wordt daarvan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
3. De beslissing bevat in ieder geval:
 - a. een samenvatting van de klacht;
 - b. de bevindingen van het onderzoek;
 - c. het oordeel over de klacht;
 - d. eventuele maatregelen of vervolgacties.

ARTIKEL 10 – SCHRIFTELIJKE MEDEDELING

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk of per e-mail aan klager meegedeeld.
2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, vermeldt Vidocq B.V. welke maatregelen zijn of worden genomen.
3. Indien de klacht ongegrond of niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit gemotiveerd toegelicht.

ARTIKEL 11 – KLACHT OVER DE DIRECTEUR OF KLACHTENBEHANDELAAR

1. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur of op de aangewezen klachtenbehandelaar, wordt de klacht behandeld door een andere statutair bevoegde functionaris of, bij gebreke daarvan, door een door Vidocq B.V. aangewezen onafhankelijke externe klachtenbehandelaar.
2. In dat geval wordt de klager hierover in de ontvangstbevestiging geïnformeerd.

ARTIKEL 12 – EXTERNE KLACHT- OF BEROEPSMOGELIJKHEID

1. Vidocq B.V. is lid van de Nederlandse Veiligheidsbranche. Indien de klager zich niet kan verenigen met de schriftelijke afhandeling van de klacht door Vidocq B.V., kan de klager de klacht binnen zes weken na dagtekening van die beslissing voorleggen aan de onafhankelijke Commissie van Beroep van de Nederlandse Veiligheidsbranche, met inachtneming van het daarvoor geldende reglement.
2. De Commissie van Beroep beoordeelt klachten over het handelen van leden op basis van de Privacygedragscode.
3. Deze regeling laat onverlet het recht van klager om zich, indien daartoe grond bestaat, te wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens of de bevoegde rechter.

ARTIKEL 13 – REGISTRATIE EN VERBETERING

1. Vidocq B.V. registreert ontvangen klachten en bewaart de daarbij behorende stukken gedurende een passende termijn.
2. Vidocq B.V. gebruikt klachten mede ter beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening en ter verbetering van processen, werkwijzen en instructies.

ARTIKEL 14 – SLOTBEPALINGEN

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 september 2025.
2. Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van het onderzoeksbureau en op verzoek kosteloos toegezonden.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.