

## Klachtenregeling The Investigator

Particuliere Recherchebureaus zijn verplicht om te voorzien in een klachtenregeling. Onderhavige klachtenregeling is de klachtenregeling van The Investigator. Bij geschillen kunt u via het klachtenreglement en conform de beschreven procedure uw klacht deponeren. The Investigator zal deze aansluitend via protocol behandelen.

### Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: The Investigator;
2. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. een gedraging: het handelen of nalaten van The Investigator of haar medewerkers;
4. de beklaagde: The Investigator tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde;

### Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van The Investigator en haar medewerkers. The Investigator is een onderzoeksbureau met specifieke kennis op het gebied van onderzoek, risicoanalyse en veiligheidsadvies.

The Investigator werkt onder toezicht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie is voorzien van de vergunning Particulier Onderzoeksbureau onder nummer POB 1229.

The Investigator is ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 50621297.

### Artikel 3. Wijze van indienen

Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van The Investigator, gevestigd Oude Boekeloseweg 33 7553 DS Hengelo ov, die de gedraging verricht heeft.

Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:

- de naam en adres van de klager;
- de datum;
- een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
- de gronden waarop de klager bezwaar maakt.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de eigenaar van the Investigator klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

### Artikel 4. 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.

**Artikel 5. Kosteloze behandeling**

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

**Artikel 6. Ontvangstbevestiging**

De eigenaar zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

**Artikel 7. Dienst Justis**

De eigenaar zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

**Artikel 8. Mondelinge behandelingsprocedure**

De eigenaar van The Investigator onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud. De eigenaar hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

**Artikel 9. Schriftelijke behandelingsprocedure**

Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

**Artikel 10. Beslissing**

De eigenaar beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

**Artikel 11. Schriftelijke mededeling**

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.