



Klachtenregeling DRN Security

Bedrijfsgegevens

DRN Security
Ericssonstraat 2A
5121 ML Rijen
E-mail: info@drnsecurity.nl

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenregeling beschrijft hoe DRN Security omgaat met klachten van medewerkers en andere betrokkenen. Het doel is om klachten zorgvuldig, eerlijk en vertrouwelijk te behandelen en waar mogelijk tot een passende oplossing te komen. De regeling is van toepassing op klachten over het handelen of nalaten van DRN Security en haar medewerkers.

2. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **DRN Security**: de organisatie waarover de klacht gaat.
 - **Klager**: degene die een klacht indient.
 - **Beklaagde**: degene over wie de klacht is ingediend.
 - **Klacht**: een schriftelijke melding over gedrag of handelen waar de klager bezwaar tegen heeft.
 - **Klachtenfunctionaris**: de door DRN Security aangewezen persoon die klachten behandelt.
-

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via e-mail (info@drnsecurity.nl) of per post bij DRN Security. De klacht bevat in ieder geval:

- de naam en contactgegevens van de klager;
- de datum;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- een toelichting waarom de klager ontevreden is.

Wanneer de klacht niet volledig is, krijgt de klager de gelegenheid om deze binnen een redelijke termijn aan te vullen.

4. Termijn voor indienen

Een klacht dient binnen één jaar na het voorval te worden ingediend. Klachten die later worden ingediend, worden in principe niet in behandeling genomen.

5. Ontvangst en beoordeling

Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een bevestiging. Daarna beoordeelt de klachtenfunctionaris of de klacht in behandeling kan worden genomen. Aan de behandeling van de klacht zijn geen kosten verbonden. Een klacht wordt niet behandeld als:

- deze anoniem is ingediend;
 - het voorval langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - dezelfde klacht al eerder is behandeld zonder nieuwe feiten;
 - er al een juridische of andere externe procedure loopt of is afgerond.
-

6. Behandeling van de klacht

Wanneer de klacht ontvankelijk is, start de behandeling. De klager en de beklaagde worden uitgenodigd om hun kant van het verhaal toe te lichten. Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren. Beide partijen mogen zich laten bijstaan of vergezellen door iemand van hun keuze.

Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

7. Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris mag:

- zelfstandig onderzoek doen;
 - relevante informatie en documenten opvragen met inachtneming van privacywetgeving;
 - betrokkenen uitnodigen voor gesprekken;
 - medewerkers vragen om uitleg;
 - indien nodig deskundigen raadplegen;
 - advies geven aan de directie, ook als dit verder gaat dan alleen de klacht.
-

8. Tijdelijke maatregelen

Als dit nodig is voor de veiligheid of rust binnen de organisatie, kan de klachtenfunctionaris de directie adviseren om tijdelijke maatregelen te nemen. Wanneer er sprake lijkt te zijn van een strafbaar feit, wordt de directie direct geïnformeerd. In overleg met de klager kunnen juridische stappen worden overwogen. In dat geval kan de behandeling van de klacht tijdelijk worden stopgezet of beëindigd.

9. Besluit van de directie

De directie informeert de klachtenfunctionaris binnen vier weken over de genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Als de klager het niet eens is met het besluit, kan hij of zij zich wenden tot een geschillencommissie of de rechter.

10. Privacy en geheimhouding

De privacy van alle betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd volgens de geldende privacywetgeving. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding.

11. Bewaren van gegevens

Klachtendossiers worden maximaal twee jaar bewaard. Daarna worden deze zorgvuldig vernietigd.

12. Evaluatie

Deze klachtenregeling wordt regelmatig geëvalueerd door de directie en de klachtenfunctionaris, en in ieder geval binnen twee jaar na invoering.
