

## Klachtenregeling Grey Mouse

Opgesteld op : **1 Januari 2023**

**Grey Mouse BV** als handelsnaam voert jaarlijks meerdere onderzoeken uit. Onderdeel van het stelsel van waarborgen in de particuliere recherchebranche is een klacht- en beroepsmogelijkheid.

Uiteraard streven wij naar de hoogste klanttevredenheid. Desondanks kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. In dat geval verzoeken wij u meteen contact met ons op te nemen. Dit kan zowel telefonisch als via de mail. Wij zullen er direct alles aan doen om uw klacht tot tevredenheid op te lossen. Mocht u desondanks (nog) ontevreden zijn dan verwijzen wij u naar onze klachtenregeling. Wij zien uw klacht als een kans om onze dienstverlening steeds te blijven verbeteren.

Naast de mogelijkheid van het doen van klacht bij het betreffende recherchebureau is er een onafhankelijke Commissie van Beroep vanuit de Nederlandse Veiligheidsbranche waar de klager zich tot kan wenden.

### **Artikel 1. Definities en reikwijdte**

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie : **Grey Mouse B.V.**
2. De klager : degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging, uitlatingen en/of uitvoering van de organisatie en/of haar medewerker.
3. Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers.
4. De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging, uitlatingen en/of uitvoering door een klager een klaagschrift is ingediend.
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.
6. De klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen.

7. Een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur of een gedraging van een directeur.

### **Artikel 2. Toepassingsgebied**

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen, uitlatingen en/of uitvoering van Grey Mouse B.V. haar medewerkers.

### **Artikel 3. Wijze van indienen**

U kunt bij ontevredenheid in wat voor vorm dan ook contact opnemen met de directeur van de organisatie. U kunt mondeling contact opnemen of schriftelijk. De melding/ klacht zal altijd uitgevoerd worden door een medewerker van het bedrijf die geen partij heeft in de melding/klacht. Binnen 2 weken ontvangt u schriftelijk en/of mondeling een bericht over de afhandeling. Alle acties zijn erop gericht om de klacht tot tevredenheid van de klant af te handelen.

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging, uitlatingen en/of uitvoering verricht heeft.
2. 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;
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. 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 directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

**Artikel 7 Ministerie van Justitie en Veiligheid**

de directeur 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**

1. De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

**Artikel 9. Schriftelijke behandelingsprocedure**

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

**Artikel 10. Beslissing**

De directeur 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.

**Artikel 12. AVG**

Als u schriftelijk een klacht indient dan kunnen wij persoonsgegevens verwerken. De gedragscode particulier onderzoeker is bindend voor onze branche. Voor meer informatie over de Privacyverklaring wordt verwezen naar de Privacyverklaring op onze website. U kunt hier o.a. lezen welke gegevens wij verwerken en met welke doeleinden.