

Klachtenregeling

Artikel 1 - Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. **de organisatie:** Reaction Security B.V.
2. **de klager:** de persoon of organisatie wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de handelingen van Reaction Security B.V.
3. **een gedraging:** het handelen of nalaten van de organisatie en haar medewerkers;
4. **de beklagde:** de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. **een klacht:** een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de beklagde

Artikel 2 - Toepassingsgebied

Deze regeling is van toepassing op alle klachten over gedragingen van Reaction Security B.V. en haar medewerkers. Klachten worden geregistreerd en behandeld via ons Q-Link kwaliteitsmanagementsysteem.

Artikel 3 - Wijze van indienen

U kunt een klacht indienen door een e-mail te sturen naar: rdewinter@reaction-security.com t.a.v. Rob de Winter (directeur).

1. Uw klacht moet de volgende informatie bevatten:
 - Uw naam en adres
 - De datum
 - Een duidelijke omschrijving van de gedraging waar u bezwaar tegen maakt
 - De reden waarom u bezwaar maakt
 - Uw handtekening (bij gescande brieven) of volledige naam (bij e-mail)
2. Als uw klacht niet volledig is, nemen we binnen twee weken contact met u op met het verzoek de ontbrekende informatie aan te leveren. U heeft dan twee weken de tijd om dit te doen.
3. Als u de ontbrekende informatie niet aanlevert, kunnen we uw klacht helaas niet in behandeling nemen.

Artikel 4 - Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 - Kosten

De behandeling van uw klacht is kosteloos.

Artikel 6 - Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen twee weken na ontvangst van uw klacht een bevestiging per e-mail.

Artikel 7 – Melding aan Ministerie van Justitie

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht sturen we een kopie naar de directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie, conform de wettelijke verplichting voor particuliere beveiligingsorganisaties.

Artikel 8 – Behandeling van uw klacht: persoonlijk gesprek

1. De directeur onderzoekt uw klacht zorgvuldig en nodigt u uit voor een persoonlijk gesprek.

2. Tijdens dit gesprek krijgt u de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. De directeur kan ook informatie inwinnen bij anderen die betrokken zijn.
3. Als u liever niet gehoord wilt worden, laat dit dan weten. Uw klacht wordt dan schriftelijk behandeld (zie artikel 9).

Artikel 9 – Behandeling van uw klacht: schriftelijk

1. Als u geen persoonlijk gesprek wenst, behandelen we uw klacht volledig schriftelijk.
2. We kunnen u verzoeken om aanvullende schriftelijke informatie als dat nodig is voor een zorgvuldige behandeling.

Artikel 10 - Beslissing en Termijn

1. De directeur neemt binnen zes weken na ontvangst van uw klacht een beslissing.
2. Als uw klacht meer onderzoek vergt en we de termijn van zes weken niet kunnen halen, informeren we u hierover schriftelijk. We geven dan aan wanneer u wel een beslissing kunt verwachten. De verlenging bedraagt maximaal vier weken.

Artikel 11 - Schriftelijke mededeling

U ontvangt de beslissing op uw klacht altijd schriftelijk per e-mail. In deze brief staat:

- Of uw klacht gegrond of ongegrond is
- De motivering van deze beslissing
- Eventuele maatregelen die we nemen naar aanleiding van uw klacht

Artikel 12 – Privacy en vertrouwelijkheid

1. We behandelen uw klacht vertrouwelijk en gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Uw klachtgegevens worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling en, waar wettelijk verplicht, met het Ministerie van Justitie.
3. Klachtgegevens worden bewaard conform onze wettelijke bewaarplicht en daarna veilig vernietigd.
4. U heeft recht op inzage, correctie of verwijdering van uw gegevens. Neem hiervoor contact op met rdewinter@reaction-security.com.

Artikel 13 – Geen hoger beroep

De beslissing van de directeur is definitief. Er is geen mogelijkheid tot hoger beroep binnen onze organisatie.

Reaction Security B.V.

Vastgesteld: 02-11-2025

Versie: V2