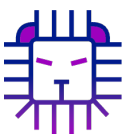


Klachtenprocedure Anovum B.V.

Versie 1.0, augustus 2024



1. Inleiding klachtenprocedure.

Anovum B.V. (hierna: Anovum) handelt strikt volgens de Privacy Gedragscode voor de sector Particuliere Onderzoeksbureaus, zoals opgesteld door de Nederlandse Veiligheidsbranche, en staat onder toezicht van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Als u een klacht heeft over Anovum, kunt u deze schriftelijk indienen.

De klachtenregeling van Anovum is opgesteld in overeenstemming met artikel 18 (vaststellen klachtenregeling) van de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. Klachten worden door Anovum serieus genomen en vertrouwelijk behandeld, wat betekent dat communicatie hierover uitsluitend plaatsvindt tussen de betrokken partijen. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen en behandelen van een klacht bij Anovum. Kosten die de klager maakt in verband met de klacht, kunnen via deze procedure niet op Anovum worden verhaald.

2. Doelstelling klachtenprocedure.

De doelstelling van Anovum is het bieden van een effectieve klachtenbehandeling, zodat:

- A. Voldoen wordt aan de eisen van de Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus;
- B. De klant centraal staat in het proces van klachtbehandeling;
- C. Klachten optimaal worden benut om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

3. Definitie klacht en klager.

Een klacht is te herkennen aan de volgende kenmerken:

- Het woord 'klacht' of een vergelijkbaar synoniem wordt gebruikt.
- De klant of prospect uit op duidelijke wijze onvrede of onenigheid.
- Anovum of een van haar medewerkers wordt beschuldigd van bepaald handelen of nalaten.
- Er wordt kritiek geuit op het gedrag van een medewerker van Anovum.

Binnen deze procedure worden niet als klacht beschouwd:

- Klachten met betrekking tot aanbevelingen in rapportages.



4. Vereisten van een klacht.

Het klaagschrift dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

- A. Naam en adres van de klager;
- B. Datum van indiening;
- C. Beschrijving van de gedraging en/of dienst waartegen bezwaar wordt gemaakt;
- D. De redenen waarom de klager bezwaar maakt.

5. Procedure behandeling klacht.

De directie is verantwoordelijk voor:

- 1. De behandeling van klachten;
- 2. De analyse van klachten;
- 3. Het nemen van passende maatregelen naar aanleiding van klachten.

6. Procedure behandeling klacht.

a. Indienen van een klacht.

Een klacht moet binnen zes weken na de datum van de betreffende gedraging schriftelijk worden ingediend. U kunt uw klacht indienen via:

E-mail:

klachten@anovum.nl

Of

Postadres:
Anovum B.V.
t.a.v. Klachtenbehandeling
Oder 20 UNIT G0142
2491 DC Den Haag



b. Behandeling van klacht.

De directie beoordeelt de klacht en zorgt ervoor dat de ontvangst van de klacht binnen 14 werkdagen na binnenkomst wordt bevestigd aan de klager via een ontvangstbevestiging. De directie onderzoekt de klacht en kan, indien nodig, overleg voeren met de klager en de betrokken medewerker(s).

Binnen 30 werkdagen na het verzenden van de ontvangstbevestiging neemt de directie een standpunt in over de ingediende klacht. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd. In eerste instantie zal worden geprobeerd om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt een onafhankelijke klachtencommissie ingeschakeld.

Elke ontvangen klacht wordt door Anovum ter kennis gebracht van de Minister van Veiligheid en Justitie, die een kopie van de ingediende klacht ontvangt.

c. Klachtencommissie.

Als een oplossing niet mogelijk is of niet het gewenste resultaat oplevert, wordt de klager geïnformeerd dat hij een klacht kan indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie zal de verdere behandeling van de klacht op zich nemen.

d. Klachteninventarisatie.

De klachten worden door Anovum B.V. gedurende vijf jaar gearhiveerd. Minimaal eens per jaar evalueert de directie de ingediende klachten. Indien er trends worden opgemerkt, worden er maatregelen genomen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

