

## **KLACHTENREGELING – Devoted Security & Safety B.V.**

**Devoted Security & Safety B.V. hecht veel waarde aan kwaliteit, zorgvuldigheid en professionele dienstverlening. Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening of het handelen van een medewerker, kunt u een klacht indienen volgens onderstaande regeling.**

### **Artikel 1 – Begrip klacht**

1.1 Onder een klacht wordt verstaan iedere schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Devoted Security & Safety B.V. of over het handelen of nalaten van haar medewerkers.

1.2 Een klacht kan onder meer betrekking hebben op de uitvoering van beveiligingswerkzaamheden, bejegening, communicatie, bereikbaarheid of administratieve afhandeling.

### **Artikel 2 – Indiening van een klacht**

2.1 Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Devoted Security & Safety B.V.

2.2 Een klacht kan worden ingediend via:

- Per e-mail: [info@devotedsecurity.nl](mailto:info@devotedsecurity.nl)
  - Per post: Devoted Security & Safety B.V., t.a.v. de klachtenfunctionaris, Rotterdam
- 2.3 Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

### **Artikel 3 – Vereisten klaagschrift**

3.1 Een klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- de naam en contactgegevens van de klager;
- de datum van indiening;
- de datum, locatie en aard van het voorval waarop de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten of andere onderbouwing.

3.2 Indien een klacht onvolledig is, kan Devoted Security & Safety B.V. de klager verzoeken de klacht aan te vullen.

### **Artikel 4 – Termijn voor indiening**

4.1 Een klacht dient zo spoedig mogelijk, en bij voorkeur binnen 30 dagen na het ontstaan van het voorval of nadat het voorval redelijkerwijs bekend kon zijn, te worden ingediend.

### **Artikel 5 – Ontvangstbevestiging**

5.1 Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen 2 werkdagen een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging.

## **KLACHTENREGELING – Devoted Security & Safety B.V.**

### **Artikel 6 – Behandeling van de klacht**

6.1 De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld door de klachtenfunctionaris of een daartoe aangewezen verantwoordelijke binnen Devoted Security & Safety B.V.

6.2 Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de klager, betrokken medewerker(s) of andere betrokkenen.

6.3 Devoted Security & Safety B.V. beoordeelt de klacht aan de hand van de beschikbare informatie en stelt zo nodig passende maatregelen of verbeteringen voor.

### **Artikel 7 – Termijn van afhandeling**

7.1 Devoted Security & Safety B.V. streeft ernaar de klacht binnen 14 werkdagen na ontvangst inhoudelijk af te handelen.

7.2 Indien meer tijd nodig is voor onderzoek of beoordeling, wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld, onder vermelding van de reden en de verwachte termijn van afhandeling.

### **Artikel 8 – Uitkomst**

8.1 De klager ontvangt na afronding van de behandeling een gemotiveerde schriftelijke of elektronische reactie met daarin de bevindingen en, indien van toepassing, de genomen of voorgenomen maatregelen.

### **Artikel 9 – Herbeoordeling**

9.1 Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling, kan hij of zij dit binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie schriftelijk kenbaar maken met het verzoek om herbeoordeling.

9.2 De herbeoordeling vindt plaats door een andere of hoger verantwoordelijke functionaris binnen Devoted Security & Safety B.V., voor zover mogelijk.

### **Artikel 10 – Registratie en melding**

10.1 Devoted Security & Safety B.V. registreert ingediende klachten en bewaart deze voor zover noodzakelijk voor een zorgvuldige behandeling en naleving van wettelijke verplichtingen.

10.2 Indien en voor zover wettelijk vereist op grond van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus, wordt een kopie van een ingediende klacht ter kennis van de minister gebracht.

### **Artikel 11 – Privacy en vertrouwelijkheid**

11.1 Alle gegevens die in het kader van een klacht worden verstrekt, worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en voor zover nodig voor wettelijke verplichtingen.

11.2 Bij de verwerking van persoonsgegevens handelt Devoted Security & Safety B.V. in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

### **Artikel 12 – Slotbepaling**

12.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten over de dienstverlening van Devoted Security & Safety B.V. en wordt gepubliceerd op de website van de organisatie.

12.2 Devoted Security & Safety B.V. behoudt zich het recht voor deze klachtenregeling te wijzigen indien wettelijke of organisatorische ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.