



## Klachtenregeling

### Branchevereniging voor Particuliere Onderzoeksbureaus

Onze branchevereniging heeft zich onder andere ten doel gesteld het vakmanschap van de particulier onderzoeker verder te professionaliseren. Het werkveld van de particulier onderzoeker is breed en complex en wij realiseren ons dan ook dat met name vervaardigde rapportages ook (kunnen) worden gebruikt bij juridische geschillen van opdrachtgevers.

Dat daardoor mogelijke inzicht en meningsverschillen en of klachten ontstaan is evident.

De BPOB is echter op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk voor het handelen van individuele leden van onze vereniging. Wel dienen onze leden zich te conformeren aan de Privacygedragscode en de Gedragscode van onze vereniging. Begrippen als integriteit en vertrouwen zijn kernvoorwaarden voor een lidmaatschap van de BPOB.

Volgens artikel 18 van de Regeling Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus, zijn recherchebureaus verplicht een klachtenregeling te hebben.

Indien u als klager zelf nog communiceert met het betreffende BPOB-lid, hetzij mondeling of schriftelijk, dan zal het bestuur van de BPOB geen actie ondernemen of reactie geven.

Wij adviseren bij klachten over één van onze leden, als volgt te handelen:

- U vraagt schriftelijk bij het betreffende recherchebureau hun klachtenregeling op;
- U dient schriftelijk uw klacht bij ons in, conform betreffende klachtenregeling;
- Indien uw klacht niet correct ("niet tijdig", zoals in onze klachtenregeling staat vermeld) en/ of tot tevredenheid) wordt afgehandeld dan kunt u zich schriftelijk (bij voorkeur per e-mail) richten tot de integriteitcommissie van de BPOB. U dient dan de bewijsstukken die uw klacht onderbouwen, naar ons toe te sturen;
- U dient uw klacht per email in te dienen via het e-mailadres [integriteit@bpob.nl](mailto:integriteit@bpob.nl);
- Vermeld in ieder geval uw naam, adres en telefoonnummer en, indien van toepassing, een recente inschrijving van de Kamer van Koophandel van uw bedrijf (niet ouder dan 3 maanden);

Het bestuur van de BPOB informeert direct het betrokken lid, per mail en zendt deze een afschrift / kopie van de klacht en daarbij gezonden stukken toe.

De klager wordt hiervan ook meteen per mail op de hoogte gebracht.

Voldoende onderbouwde klachten worden eerst door de integriteitfunctionaris van het bestuur beoordeeld.

Met betrekking tot de klacht, wordt door ons getoetst of het betreffende lid, en of recherchebureau heeft gehandeld binnen de geldende wet- en regelgeving en/ of de integriteits- / gedragscodes zijn nagevolgd. U dient dan ook duidelijk aan te geven in uw klacht, welke gedragscode of codes, zijn overtreden.

Over de inhoud van de zaak, zal het bestuur van de BPOB nooit een oordeel of uitspraak doen of kunnen doen. Indien de klacht naar ons oordeel gegrond blijkt te zijn, wordt op basis van hoor en wederhoor, getracht in eerste instantie met klager en betreffende BPOB-lid overeenstemming te bereiken. Uitgangspunt is dat dit binnen 6 weken na vaststelling of c.q. dat de klacht gegrond is, door ons zal worden gedaan.

Indien vastgesteld wordt dat geen overeenstemming te bereiken is tussen de klager en het betrokken lid van de BPOB, dan zal het bestuur deze klacht behandelen en beoordelen om daarover vervolgens een standpunt in te nemen. Door het bestuur zal getracht worden dit binnen een termijn van 4 weken hierna te doen.

Vervolgens zal de klager direct nadat het bestuur haar standpunt heeft ingenomen, schriftelijk van de uitkomst door de integriteitsfunctionaris van de BPOB op de hoogte worden gebracht.