

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 vervaardigde rapportages ook gebruikt (kunnen) worden 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 Privacy gedragscode 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. Wij adviseren bij klachten over één van onze leden, als volgt te handelen:

- U vraagt schriftelijk aan het betreffende recherchebureau hun klachtenregeling op;
- U dient schriftelijk uw klacht in, conform betreffende klachtenregeling;
- Indien uw klacht niet correct (niet tijdig zoals in 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
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 zend een afschrift/ kopie van de klacht en daarbij gezonden stukken toe. De klager wordt hier ook meteen per mail van op de hoogte gebracht. Voldoende onderbouwde klachten worden eerst door de integriteitfunctionaris van het bestuur beoordeeld.

Met betrekking tot de klacht, wordt er getoetst of het betreffende lid, en of recherchebureau heeft gehandeld binnen de geldende wet en regelgeving en/ of de integriteit / gedragscodes zijn nagevolgd.

Over de inhoud van de zaak, zal het bestuur van de BPOB nooit een oordeel of uitspraak doen of kunnen doen. Indien de klacht 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 dat de klacht gegrond is, zal worden gedaan.

Indien vastgesteld wordt dat er geen overeenstemming te bereiken is, dan zal het bestuur deze klacht behandelen en beoordelen om vervolgens een standpunt daarover in te nemen. Door het bestuur zal getracht worden dit binnen een termijn van 4 weken te doen. Waarop klager meteen nadat het bestuur haar standpunt heeft ingenomen, schriftelijk van de uitkomst door de integriteitfunctionaris van de BPOB hiervan op de hoogte zal worden gebracht.