



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 zijn onze leden gehouden zich aan de Privacygedragscode en de Gedragscode van onze vereniging te onderwerpen. 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 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 naar ons sturen waaruit dit blijkt;
- U kunt uw klacht per e-mail indienen 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 (niet ouder dan 3 maanden);
- Voldoende onderbouwde klachten worden eerst door de integriteitfunctionaris van het bestuur beoordeeld;
- De basis van de beoordeling is of een (aangesloten) recherchebureau
 - heeft gehandeld binnen de geldende wet- en regelgeving en/of;
 - afspraken is nagekomen en/of;
 - er correct is omgegaan met de gegevens van de klager, voor zover dit te beoordelen is;
- De zaak zelf waarover wordt geklaagd, zal nimmer een inhoudelijke beoordeling krijgen van het bestuur van de BPOB.
- 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;
- Indien dit niet mogelijk blijkt, dan zal het bestuur deze klacht behandelen en beoordelen om vervolgens een standpunt daarover in te nemen;
- Klager wordt schriftelijk van de uitkomst door de integriteitfunctionaris van de BPOB hiervan op de hoogte gebracht.