



## Klachtenregeling A.P. Schalken Nachtveiligheidsdienst BV (APS)

Artikel 18 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus bepaalt dat beveiligingsorganisaties of recherchebureaus een klachtenregeling dienen vast te stellen. De klachtenregeling bevat ten minste gegevens over:

- Bij wie de klacht moet worden ingediend;
- De minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen;
- De termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend;
- De te volgen procedure voor de behandeling van de klacht;
- De termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

Binnen APS kan een klacht op 2 manieren worden doorgegeven,

- Telefonisch
- Via mail/brief

Klachten kunnen uiterlijk 6 weken na datum constatering schriftelijk (per email) ingediend worden via [administratie@schalkne.nl](mailto:administratie@schalkne.nl). APS is verplicht om de klacht binnen 2 weken in behandeling te nemen en zo mogelijk naar tevredenheid op te lossen.

De uitslag van de behandeling van klachten wordt uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk kenbaar gemaakt.

### 1. Wijze van indienen

Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur en/of bedrijfsleider van de organisatie die de gedraging verricht heeft.

Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:

- De naam en adres van de klager;
- De datum;
- Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
- De gronden waarop de klager bezwaar maakt



## **2. Telefonische klacht**

Aangezien APS een 24-uursbedrijf is, kan het voorkomen dat een klacht telefonisch wordt gemeld bij een surveillant. De surveillant noteert de klacht en geeft vervolgens aan de klager door om de klacht schriftelijk (per email) in te dienen.

Na beëindiging van het telefoongesprek dient de surveillant de klacht telefonisch of via interne mail kenbaar te maken bij de directeur en/of bedrijfsleider.

De directeur en/of bedrijfsleider zal de klacht conform afspraak in behandeling nemen.

## **3. Klacht via mail/brief**

Indien er een klacht wordt verstuurd via mail en/of brief zal de directeur en/of bedrijfsleider de klacht conform afspraak in behandeling nemen. In de praktijk zal het erop neerkomen dat de directeur en/of bedrijfsleider direct een afspraak zal maken met de betreffende klager. In een onderhoudsgesprek zal om verdere toelichting worden gevraagd waarna verdere behandeling van de klacht in gang wordt gezet.

## **4. Geschillen**

Uiteraard kan het voorkomen dat de afhandeling niet naar wens is van de klager. Voor diepgaande geschillen is de klachtenregeling van de Vereniging van Erkende Beveiligingsbedrijven (VEB) van toepassing. Deze regeling wordt op verzoek beschikbaar gesteld.

Op klachten volgen indien mogelijk structurele verbeteracties.