

Klachtenregeling DataWorx B.V.

DataWorx heeft van het Ministerie van Justitie en Veiligheid op 7 april 2023 vergunning verkregen onder nummer BOP 7461, tot het voeren van een Particulier recherchebureau.

DataWorx voert haar werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving zoals die geldt voor particuliere onderzoeksbureaus. Toch kan het zijn dat u als opdrachtgever een klacht wenst in te dienen. In dat geval dient u binnen zes weken nadat de gedraging heeft plaats gevonden waarover u een klacht wilt indienen, schriftelijk en met reden omkleed te melden bij DataWorx, bij gebreke waarvan het recht tot klagen vervalft.

Indienen klacht

Wij streven naar hoge klanttevredenheid en kwaliteit van onze dienstverlening. Desondanks kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. In dat geval verzoeken wij u contact met ons op te nemen. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht tot tevredenheid op te lossen.

Mocht u desondanks (nog) ontevreden zijn dan verzoeken u uw klacht op de onderstaande wijze in te dienen bij onze Compliance Officer mevrouw S. Schipper Msc, die voor behandeling van de klacht door de directie zal zorgdragen.

Indienen klacht

U kunt uw klacht op twee manieren indienen:

1. Per e-mail: stuur uw klacht per e-mail naar suzy@dataworx.eu
2. Per post: stuur uw klacht per post naar:

DataWorx B.V.
T.a.v. mevrouw S. Schipper Msc
Avenue Ceramique 223
6221 KX MAASTRICHT

De standaard klachtenregeling zoals deze hieronder is opgenomen maakt een onderscheid tussen de behandeling van een klacht in eerste aanleg (door de directeur van DataWorx) en in tweede aanleg (door een klachtencommissie).

Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: DataWorx B.V.;
2. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. een gedraging : het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. de beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;

5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde;
6. de klachtencommissie: de commissie van Beroep van de Nederlandse Veiligheidsbranche welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen;
7. een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur of een gedraging van een directeur.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van DataWorx B.V. en haar medewerkers.

Artikel 3. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. 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
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van DataWorx klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4. Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5. Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 7

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Artikel 8. Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van DataWorx onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 9. Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 10. Beslissing

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Artikel 11. Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

Artikel 12. Beroepschrift

Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie zijnde de Commissie van Beroep van de Nederlandse Veiligheidsbranche.

Artikel 13. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie.
2. Een beroepschrift 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.
3. Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencommissie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 14. Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 15. Wijze van behandelen

1. Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 1, zevende lid dan verklaart de klachtencommissie uw beroepschrift niet-ontvankelijk.
2. Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
3. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 16. Beslissing

De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.

Artikel 17

De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde.

Artikel 18

Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.