

# Klachtenregeling Halkes InfoPro

## Art. 1: Algemene bepalingen

1. Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Halkes InfoPro en zijn medewerkers.
2. Deze regeling verstaat onder:
  - a. Halkes InfoPro: de onderneming die als Halkes InfoPro met meerdere merknamen staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;
  - b. klager: een persoon of organisatie wiens belang rechtstreeks betrokken is bij een gedraging van Halkes InfoPro en die daarover een klacht heeft;
  - c. gedraging: een handelen of nalaten;
  - d. klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging.

## Art.2: Indiening en vereisten

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur-eigenaar van Halkes InfoPro.
2. De klager dient zijn klacht in de vorm van een klaagschrift in te dienen.
3. Om voor behandeling in aanmerking te komen, dient het klaagschrift te zijn ingediend door of namens een klager die voldoet aan het in artikel 1.2.b gestelde.
4. De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken gerekend vanaf de datum waarop de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, plaatsvond.
5. Een klaagschrift dient te zijn ondertekend en dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
  - a. naam en het adres van de klager;
  - b. de datum;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - d. de gronden waarop de klager bezwaar maakt;
  - e. of de klager wel of niet van mening is dat zijn klacht betrekking heeft op een gedraging die is gerelateerd aan de activiteiten van Halkes InfoPro als particulier recherchebureau.
6. Indien de klacht is ingediend na het verstrijken van de indieningstermijn, neemt Halkes InfoPro de klacht niet in behandeling.
7. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in artikel 2.5 genoemde vereisten, stelt de directeur-eigenaar van Halkes InfoPro klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
8. Indien klager het in artikel 2.7 genoemde verzuim niet herstelt, neemt Halkes InfoPro de klacht niet in behandeling.
9. Indien een klacht of klaagschrift overigens niet voldoet aan enige in dit artikel gestelde eisen, neemt Halkes InfoPro de klacht niet in behandeling.

## Art. 3: Afhandeling

1. Aan de afhandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.
2. De directeur-eigenaar van Halkes InfoPro zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst.

3. Indien het klaagschrift voldoet aan de eisen om voor behandeling door Halkes InfoPro in aanmerking te komen en de klager heeft in het klaagschrift aangegeven dat de klacht betrekking heeft op een gedraging die is gerelateerd aan de activiteiten van Halkes InfoPro als particulier recherchebureau, zendt de directeur-eigenaar binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.
4. De directeur-eigenaar van Halkes InfoPro onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
5. De directeur-eigenaar hoort de klager.
6. De directeur-eigenaar kan omtrent de klacht inlichtingen bij derden inwinnen.
7. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
8. De directeur-eigenaar beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift over de klacht.
9. De directeur-eigenaar deelt de beslissing over de klacht schriftelijk aan de klager mee.

#### **Art. 4: Bezwaar**

Indien de klager in het klaagschrift heeft aangegeven dat de klacht betrekking heeft op een gedraging die is gerelateerd aan de activiteiten van Halkes InfoPro als particulier recherchebureau, kan de klager binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur-eigenaar een bezwaar daartegen indienen bij de integriteitscommissie van de Brancheorganisatie voor Particuliere Onderzoeksbureaus (BPOB). De procedure voor de afhandeling van dit bezwaar is vastgelegd in het klachtenreglement van de BPOB.