

## **Klachtenreglement Expertisecentrum Bescherming en Veiligheid**

### **Klachtenprocedure**

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het Expertisecentrum onderdeel van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid (via: [expertisecentrum@regiecentrumbv.nl](mailto:expertisecentrum@regiecentrumbv.nl)) De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten, gedragingen of uitlatingen van medewerkers van het Expertisecentrum.
2. De klager ontvangt een bevestiging van de ingediende klacht per e-mail. Hierin zijn opgenomen de datum van de klacht en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht dient binnen vier weken na het plaatsvinden, ingediend te worden. Als de klacht later wordt ingediend dan wordt deze niet meer in behandeling genomen.
4. De behandeling van de klacht wordt gedaan door: dhr. F van Kammen, hoofd P&O.
5. Zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
6. De klacht wordt door het expertisecentrum binnen een periode van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt de termijn eenmalig verlengt met 4 weken. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
7. Het expertisecentrum stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
8. De gegevens van de klager en degene over wie de klacht is ingediend, alsmede de inhoud van de klacht zijn vertrouwelijk. Een ieder die hiervan kennis draagt, gaat vertrouwelijk met deze gegevens om.

### **Beroepsmogelijkheid**

9. Na afronding van de klachtenprocedure heeft de klager nog een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde: mevr P. Beijert. Via de mail naar: [p.beijert@nhl.nl](mailto:p.beijert@nhl.nl).
10. Het oordeel van mevr. Beijert, is bindend voor zowel de klager als voor het expertisecentrum.

### **Registratie en bewaartermijn**

11. Het expertisecentrum draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie wordt 3 jaar bewaard.