

Klachtenregeling DetecTV

1. Algemene bepalingen

Deze klachtenregeling geldt voor alle particuliere onderzoeksdiensten van DetecTV, waaronder DetecTV Media en DetecTV Recherchediensten.

Doel:

Het bieden van een zorgvuldige, transparante en tijdige afhandeling van klachten van cliënten, betrokkenen of derden.

2. Definitie van een klacht

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van DetecTV of haar medewerkers, die niet direct naar tevredenheid is opgelost.

3. Indienen van klachten

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via e-mail of post. Vermeld daarbij:

- Naam en contactgegevens
- Datum van indiening
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten

Contactgegevens klachtbehandelaar:

DetecTV Klachtenfunctionaris

 arnold@detectv.nl

 Nieuwegracht 45, 3763 LS Soest

4. Behandeling van klachten

- Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
 - De klacht wordt intern onderzocht en indien nodig voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
 - Binnen 6 weken ontvangt de klager een gemotiveerd standpunt.
 - Hoor en wederhoor wordt toegepast indien van toepassing.
-

5. Registratie en evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenlogboek.
 - Na afhandeling worden klachten geanalyseerd ter verbetering van de dienstverlening.
-

6. Privacy en vertrouwelijkheid

- Klachten worden behandeld conform de AVG en de Privacygedragscode van de BPOB.
 - Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht.
-

7. Externe beoordeling

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan deze zich wenden tot:

- De BPOB (toetsing aan de gedragscode)
- Justis (toezicht op naleving RPBR)
- De rechterlijke macht (bij juridisch geschil)

Er wordt tevens verwezen naar de Algemene Voorwaarden van DetecTV, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht.

8. Specifieke bepalingen per onderdeel

DetecTV Media

Klachten over publicaties, beeldmateriaal of mediaproducties worden behandeld met extra aandacht voor persvrijheid en redactionele onafhankelijkheid.

DetecTV Recherchediensten

Klachten over onderzoeksmethoden, privacy of omgang met betrokkenen worden behandeld conform de WBPR en de gedragscodes van de BPOB.