

Klachtenregeling JEK Security

JEK Security hecht veel waarde aan een professionele, betrouwbare en zorgvuldige dienstverlening. Bent u niet tevreden over ons handelen of dat van een van onze medewerkers? Dan kunt u kosteloos een klacht indienen. Wij behandelen iedere klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. Deze regeling is opgesteld overeenkomstig artikel 18 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr).

1. Een klacht indienen

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de directie van JEK Security via het klachtenformulier op de website of per e-mail via info@jeksecurity.nl. Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

2. Verplichte gegevens

Om de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, moet deze minimaal de volgende gegevens bevatten:

- Volledige naam en adresgegevens van de klager;
- E-mailadres en eventueel telefoonnummer;
- Datum waarop de klacht wordt ingediend;
- Datum, tijd en locatie van de gebeurtenis;
- Een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
- De gronden waarop de klager bezwaar maakt;
- Indien bekend: de naam of een omschrijving van de betrokken medewerker.

Ontbreken noodzakelijke gegevens, dan krijgt de klager twee weken de gelegenheid om de klacht aan te vullen.

3. Indieningstermijn

Een klacht moet binnen zes weken na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd worden ingediend. Wanneer een klacht later wordt ingediend, oordeelt JEK Security gemotiveerd of deze alsnog in behandeling kan worden genomen.

4. Ontvangstbevestiging

JEK Security stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin staat wie de klacht behandelt en hoe de verdere procedure verloopt.

5. Behandeling van de klacht

De directie onderzoekt de klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. De klager en de betrokken medewerker kunnen in de gelegenheid worden gesteld hun toelichting te geven. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur zelf, wordt de behandeling waar mogelijk aan een onafhankelijke derde overgedragen.

6. Afhandelingstermijn

JEK Security handelt de klacht in beginsel binnen zes weken na ontvangst schriftelijk af. Als meer tijd nodig is, wordt de klager vóór het verstrijken van deze termijn schriftelijk geïnformeerd, met vermelding van de reden en de nieuwe termijn.

7. Registratie en toezending

JEK Security registreert de klacht, de behandeling en de uiteindelijke beslissing in het interne klachtenregister. Een kopie van een ingediende klacht wordt overeenkomstig artikel 18 Rpbv ter kennis gebracht van de Minister van Justitie en Veiligheid. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de behandeling, registratie en wettelijke afhandeling van de klacht.

8. Beslissing

De klager ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing. Daarin staat wat uit het onderzoek is gebleken en welke eventuele maatregelen JEK Security neemt.

9. Contact

JEK Security

E-mail: info@jeksecurity.nl

Telefoon: 06 44 47 23 58

Versie 1.0 - augustus 2026