

Klachtenprocedure VGN Group

Dit reglement beschrijft de wijze waarop meldingen en ontevredenheden binnen de organisatie worden behandeld. Deze procedure is van toepassing op VGN Group en al haar operationele entiteiten: VGN Security, VGN Events-services, VGN Safety en VGN Support.

1. Kernbegrippen

- De Organisatie: VGN Group B.V. en de daaronder vallende werkmaatschappijen (VGN Security B.V., VGN Events-services B.V., VGN Safety B.V. en VGN Support B.V.).
- Melder/klager: De natuurlijke persoon of rechtspersoon wiens belangen rechtstreeks worden geraakt door een handeling of nalaten van de organisatie.
- Beklaagde: De specifieke entiteit of medewerker van de organisatie over wie de melding is ingediend.
- Gedraging: Een specifiek optreden, handelen of het achterwege blijven van handelen door (een medewerker van) de organisatie.
- Klacht: Een formeel en schriftelijk ingediend bezwaar omtrent een gedraging.

2. Reikwijdte

Deze regeling is exclusief van toepassing op de opvang en afhandeling van schriftelijke bezwaren die betrekking hebben op de dienstverlening en het gedrag van medewerkers van VGN Group en haar dochterondernemingen.

3. Indiening van een klacht

1. Een formele klacht kan door de betrokkene zelf, of door een namens hem aangewezen vertegenwoordiger, schriftelijk worden gericht aan de directie van de desbetreffende entiteit die de gedraging heeft verricht.
2. Het ingediende document moet persoonlijk worden ondertekend en dient verplicht de volgende informatie te bevatten:
 - Volledige naam, adresgegevens en contactinformatie van de indiener;
 - De datum van indiening;
 - Een heldere en feitelijke omschrijving van het voorval of de gedraging;
 - De argumenten of gronden waarop het bezwaar rust.
3. Mocht het document onvolledig zijn, dan stelt de directie de indiener hiervan op de hoogte. De indiener krijgt vervolgens een termijn van veertien (14) dagen om de ontbrekende informatie aan te vullen.
4. Indien de gevraagde aanvullingen niet binnen deze hersteltermijn van twee weken zijn aangeleverd, zal de directie besluiten de klacht definitief niet in behandeling te nemen.

4. Indieningstermijn

Om een zorgvuldige reconstructie van de gebeurtenissen te garanderen, dient een klacht uiterlijk binnen acht (8) dagen na het plaatsvinden van de betreffende gedraging te worden ingediend.

5. Kosten

Er worden aan de melder geen administratieve of procedurele kosten in rekening gebracht voor de behandeling van de klacht.

6. Ontvangstbevestiging en Beoordeling

Binnen vijf (5) werkdagen na binnenkomst van het bezwaarschrift (officiële feestdagen niet meegerekend) ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

7. Onderzoek en Behandelingsprocedure

5. De directie start een intern onderzoek naar de toedracht van de gemelde gedraging.
6. Indien het ingediende bezwaar niet voldoet aan de formele eisen zoals gesteld in hoofdstuk 3, wordt de procedure stopgezet.
7. Ter verduidelijking kan de directie via elektronische weg (e-mail) aanvullende vragen stellen, of de indiener uitnodigen voor een persoonlijk toelichtend gesprek.
8. In het kader van hoor en wederhoor krijgt de indiener de kans zijn standpunt mondeling toe te lichten. Daarnaast is de directie bevoegd om informatie en verklaringen in te winnen bij betrokken derden of getuigen.

8. Uitspraak en Kennisgeving

De directie streeft naar een vlotte afwikkeling. Binnen een termijn van maximaal één week na afronding van het onderzoek wordt de indiener schriftelijk of per e-mail gemotiveerd op de hoogte gesteld van het definitieve besluit en de eventuele maatregelen.

9. Escalatie-route en Extern Beroep

Wanneer de interne afhandeling door de directie van de organisatie niet tot een bevredigende oplossing leidt, heeft de klager de mogelijkheid om de kwestie via de civielrechtelijke weg voor te leggen aan een bevoegde rechter. Tevens kan bij vermoeden van overtredingen van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) melding worden gemaakt bij de afdeling Korpscheftaken van de politie.