

**NOBACHECK SECURITY B.V.**

## 10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen

# Klachtenregeling

Regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van NobaCheck Security B.V. en haar medewerkers.

<b>Organisatie</b>	NobaCheck Security B.V.
<b>Document</b>	10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen – Klachtenregeling
<b>Versie</b>	1.0
<b>Datum</b>	22 januari 2026
<b>Eigenaar</b>	Directie NobaCheck Security B.V.

**Doel van deze regeling**

Deze regeling beschrijft hoe klachten worden ingediend, geregistreerd, onderzocht en afgehandeld. De regeling is bedoeld voor klanten, opdrachtgevers, medewerkers, bezoekers en overige belanghebbenden die rechtstreeks betrokken zijn bij een gedraging van NobaCheck Security B.V.

**Contactgegevens**

NobaCheck Security B.V. | Transistorstraat 151, 1322 CN Almere | [info@nobacheck.nl](mailto:info@nobacheck.nl) | [www.nobacheck.nl](http://www.nobacheck.nl)

## Inleiding

NobaCheck Security B.V. hecht grote waarde aan professionele dienstverlening, zorgvuldige communicatie en een correcte behandeling van klachten. Een klacht wordt serieus, objectief en vertrouwelijk behandeld.

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten over gedragingen van NobaCheck Security B.V. en haar medewerkers in het kader van de dienstverlening als particuliere beveiligingsorganisatie.

Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

## Artikel 1 – Definities en reikwijdte

In deze regeling wordt verstaan onder:

Nr.	Begrip	Omschrijving
1	<b>De organisatie</b>	NobaCheck Security B.V.
2	<b>De klager</b>	Degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij een gedraging van de organisatie.
3	<b>Een gedraging</b>	Het handelen of nalaten van NobaCheck Security B.V. of haar medewerkers.
4	<b>De beklagde</b>	NobaCheck Security B.V., tegen wiens gedraging door de klager een klaagschrift is ingediend.
5	<b>Een klaagschrift</b>	Een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.
6	<b>De directie</b>	De directie van NobaCheck Security B.V.
7	<b>De klachtencommissie</b>	De onafhankelijke commissie die bevoegd is om klachten in tweede aanleg te behandelen.
8	<b>Een beroepschrift</b>	Een schriftelijke klacht tegen de beslissing van de directie, het uitblijven van een beslissing van de directie of een gedraging van de directie.

## Artikel 2 – Toepassingsgebied

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van NobaCheck Security B.V. en haar medewerkers. De regeling heeft betrekking op klachten die verband houden met de uitvoering van beveiligingswerkzaamheden, communicatie, bejegening, naleving van afspraken of ander handelen of nalaten door de organisatie of haar medewerkers.

## Artikel 3 – Wijze van indienen van een klacht

1. Een klager of diens gemachtigde kan een klacht schriftelijk indienen bij de directie van NobaCheck Security B.V.

2. Het klaagschrift kan worden verzonden naar:

<b>Per post</b>	NobaCheck Security B.V. T.a.v. de Directie Transistorstraat 151 1322 CN Almere
<b>Per e-mail</b>	<a href="mailto:info@nobacheck.nl">info@nobacheck.nl</a> Bij voorkeur met ontvangst- en leesbevestiging.

3. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- de volledige naam en adresgegevens van de klager;
- het e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
- de datum van indiening;
- de plaats en datum van de gedraging waarover wordt geklaagd;
- een duidelijke omschrijving van de gedraging;
- de gronden waarop de klager bezwaar maakt;
- eventuele relevante bewijsstukken of bijlagen.

4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan bovenstaande vereisten, stelt de directie de klager hiervan op de hoogte. De klager krijgt vervolgens twee weken de tijd om de ontbrekende gegevens aan te vullen.

5. Indien de klager het verzuim niet binnen deze termijn herstelt, kan de klacht buiten behandeling worden gelaten.

## Artikel 4 – Indieningstermijn

Een klacht dient te worden ingediend binnen zes weken na de datum waarop de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden. Klachten die na deze termijn worden ingediend, kunnen buiten behandeling worden gelaten, tenzij redelijkerwijs niet van de klager kon worden verwacht dat de klacht eerder werd ingediend.

## Artikel 5 – Kosteloze behandeling

Aan de indiening en behandeling van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

## Artikel 6 – Ontvangstbevestiging

De directie van NobaCheck Security B.V. bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk aan de klager. Deze bevestiging wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht verzonden.

## Artikel 7 – Kennisgeving aan Justis

NobaCheck Security B.V. zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een kopie van de klacht aan de Dienst Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, voor zover dit op grond van de geldende regelgeving vereist is.

## Artikel 8 – Behandeling van de klacht

1. De directie onderzoekt de klacht zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk.
2. De directie kan de klager uitnodigen voor een persoonlijk gesprek om de klacht nader toe te lichten.
3. De directie kan, indien nodig, informatie inwinnen bij betrokken medewerkers, opdrachtgever(s) of derden.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de medewerker in de gelegenheid gesteld om zijn of haar zienswijze te geven.
5. Indien de klacht betrekking heeft op de directie zelf, wordt de behandeling overgedragen aan een onafhankelijke functionaris of klachtencommissie.

## Artikel 9 – Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet mondeling gehoord wenst te worden, wordt de klacht schriftelijk behandeld.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen zoals genoemd in artikel 3 en de klager het verzuim niet tijdig herstelt, wordt de klacht niet inhoudelijk behandeld.

## Artikel 10 – Beslissing

De directie beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hiervan tijdig en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

## Artikel 11 – Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

De beslissing bevat ten minste:

- een samenvatting van de klacht;
- de bevindingen van het onderzoek;
- het oordeel van de directie;
- eventuele corrigerende of preventieve maatregelen;
- informatie over de mogelijkheid om beroep in te stellen.

De beslissing wordt verzonden per e-mail en/of per post.

## Artikel 12 – Beroepschrift

Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de directie, kan de klager binnen zes weken na ontvangst van de beslissing een beroepschrift indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Ook wanneer de directie niet binnen de gestelde termijn beslist, kan de klager een beroepschrift indienen.

## Artikel 13 – Wijze van indienen van een beroepschrift

1. Een klager of diens gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.
2. Het beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- de volledige naam en adresgegevens van de klager;
  - het e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - de datum van indiening;
  - de plaats en datum van de gedraging waarover wordt geklaagd;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht;
  - de gronden waarop de klager beroep instelt;
  - een kopie van de eerdere klacht en de beslissing van de directie, indien beschikbaar.
3. Indien het beroepschrift onvolledig is, stelt de klachtencommissie de klager hiervan op de hoogte. De klager krijgt twee weken de tijd om het verzuim te herstellen.
4. Indien de klager het verzuim niet binnen deze termijn herstelt, kan het beroepschrift buiten behandeling worden gelaten.

## Artikel 14 – Ontvangstbevestiging beroepschrift

De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager.

## Artikel 15 – Behandeling door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie beoordeelt of het beroepschrift ontvankelijk is.
2. Indien het beroepschrift ontvankelijk is, kunnen de klager en de beklaagde worden uitgenodigd voor een hoorzitting.
3. De klachtencommissie kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen bij de klager, NobaCheck Security B.V., betrokken medewerkers of derden.
4. De behandeling vindt zorgvuldig, onafhankelijk en vertrouwelijk plaats.

## Artikel 16 – Beslissing klachtencommissie

De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan NobaCheck Security B.V.

## Artikel 17 – Registratie en bewaartermijn

1. NobaCheck Security B.V. registreert ontvangen klachten, de behandeling daarvan en de genomen beslissingen.
2. Een kopie van het klaagschrift en de beslissing wordt opgenomen in de administratie van de organisatie.
3. Een kopie van het beroepschrift en de beslissing van de klachtencommissie wordt, indien wettelijk vereist, verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.
4. Klachten worden gebruikt om afwijkingen te analyseren en waar nodig corrigerende of preventieve maatregelen te nemen.

## Artikel 18 – Privacy en vertrouwelijkheid

NobaCheck Security B.V. behandelt persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt vertrouwelijk en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, de administratieve vastlegging en de naleving van wettelijke verplichtingen.

## Artikel 19 – Slotbepaling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van NobaCheck Security B.V. en treedt in werking op 22 april 2026. De regeling wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving of interne kwaliteitsprocedures.

## Vaststelling

<b>Vastgesteld door</b>	Directie NobaCheck Security B.V.
<b>Naam</b>	De directie
<b>Datum</b>	22 januari 2026