Promas Security

KLACHTENREGELING

Promas Security is de publieks- en merknaam waaronder de beveiligingsdiensten van Promas Services naar buiten worden gepresenteerd. In deze klachtenregeling wordt met Promas Security de beveiligingsdienstverlening van Promas Services bedoeld.

Promas Security hecht aan een zorgvuldige, professionele en transparante dienstverlening. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten over de organisatie en personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaamheden verrichten, worden ingediend, onderzocht en afgehandeld. De regeling is vastgesteld met inachtneming van artikel 18 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr) en sluit aan bij de standaard klachtenregeling van Justis.

Artikel 1: Definities en reikwijdte

1. **Organisatie:** Promas Services, naar buiten handelend onder de publieks- en merknaam Promas Security, als particuliere beveiligingsorganisatie.

2. **Klager:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon wiens belang rechtstreeks betrokken is bij een gedraging van de organisatie of van een persoon die onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkzaamheden verricht.

3. **Gedraging:** ieder handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers, beveiligers, leidinggevenden of andere personen die onder haar verantwoordelijkheid optreden.

4. **Klaag- of bezwaarschrift:** een schriftelijke klacht over een gedraging als bedoeld in deze regeling.

5. **Beklaagde:** de organisatie of de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

6. Deze regeling is van toepassing op klachten over de beveiligingsdienstverlening van Promas Security en personen die onder verantwoordelijkheid van de organisatie optreden.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Een klacht kan door de klager of diens gemachtigde schriftelijk worden ingediend bij de leidinggevende van Promas Security.

2. De klacht kan per e-mail worden verzonden naar promas.sec@gmail.com of per post naar Promas Services, Gerberalaan 51, 2343 XR Oegstgeest.

3. Een klaagschrift bevat ten minste: de naam en het adres van de klager; de datum van indiening; een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd; en de redenen waarom de klager bezwaar heeft tegen die gedraging.

4. Indien beschikbaar kan de klager relevante stukken, correspondentie, foto's of andere informatie toevoegen die voor de beoordeling van de klacht van belang kunnen zijn.

5. Indien essentiële gegevens ontbreken, krijgt de klager in beginsel twee weken de gelegenheid om de klacht aan te vullen. Indien de noodzakelijke aanvulling uitblijft, kan worden besloten de klacht niet inhoudelijk te behandelen.

Artikel 3: Termijn voor indiening

1. Een klacht wordt bij voorkeur zo spoedig mogelijk ingediend en uiterlijk binnen zes weken nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

2. Wanneer een klacht na deze termijn wordt ingediend, kan de organisatie de klacht alsnog behandelen indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven.

Artikel 4: Kosten en ontvangstbevestiging

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

2. Promas Security bevestigt de ontvangst van een klacht binnen twee weken na ontvangst.

3. In de ontvangstbevestiging wordt, voor zover mogelijk, aangegeven wie de klacht behandelt en op welke wijze de verdere procedure verloopt.

Artikel 5: Onafhankelijke en zorgvuldige behandeling

1. Een klacht wordt zorgvuldig en onpartijdig onderzocht. Degene op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft, beslist niet zelfstandig over de gegrondheid van die klacht indien daardoor de onpartijdigheid in het gedrang kan komen.

2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar standpunt toe te lichten. Dit kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden.

3. De beklaagde krijgt, indien van toepassing, gelegenheid om op de klacht te reageren.

4. De organisatie kan voor een zorgvuldige beoordeling relevante informatie bij betrokkenen of derden opvragen, met inachtneming van de toepasselijke privacyregels.

Artikel 6: Mondelinge of schriftelijke behandeling

1. Indien een persoonlijk gesprek naar het oordeel van de organisatie of de klager bijdraagt aan de behandeling, kan de klager worden uitgenodigd voor een gesprek.

2. Indien de klager geen mondelinge behandeling wenst of een gesprek niet noodzakelijk is, kan de klacht volledig schriftelijk worden behandeld.

3. Waar mogelijk wordt gestreefd naar een praktische en passende oplossing, zonder afbreuk te doen aan een objectieve beoordeling van de klacht.

Artikel 7: Beslissing en afhandelingstermijn

1. De organisatie neemt in beginsel binnen zes weken na ontvangst van een volledig klaagschrift een beslissing.

2. Indien meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, wordt de klager daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk op de hoogte gesteld, met vermelding van de reden en de verwachte nieuwe afhandeltermijn.

3. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en bevat de uitkomst van de klacht en, voor zover passend, de motivering en eventuele getroffen of voorgenomen maatregelen.

Artikel 8: Tweede beoordeling/beroep

1. Indien de klager zich niet kan verenigen met de beslissing in eerste aanleg, kan hij of zij binnen zes weken na ontvangst van de beslissing schriftelijk verzoeken om een tweede beoordeling.

2. Een verzoek om tweede beoordeling bevat ten minste de naam en het adres van de klager, de datum, een omschrijving van de klacht en de gronden waarop de klager het niet eens is met de eerdere beslissing.

3. De tweede beoordeling wordt, waar redelijkerwijs mogelijk, uitgevoerd door een persoon of commissie die niet bij de oorspronkelijke gedraging of eerste beslissing betrokken was.

4. De uitkomst van de tweede beoordeling wordt in beginsel binnen zes weken schriftelijk meegedeeld.

Artikel 9: Registratie en kennisgeving aan Justis

1. Promas Services registreert ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van deze regeling en de naleving van de toepasselijke regelgeving.

2. Overeenkomstig artikel 18 Rpbr wordt een kopie van ingediende klachten ter kennis gebracht van de minister. Promas Services geeft hieraan uitvoering via Dienst Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

3. Voor zover van toepassing wordt bij een tweede beoordeling ook de relevante uitkomst vastgelegd en overeenkomstig de geldende verplichtingen gedeeld.

Artikel 10: Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden ontvangen, worden uitsluitend verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de behandeling, registratie, wettelijke verplichtingen en eventuele juridische afhandeling van de klacht.

2. Informatie over een klacht wordt alleen gedeeld met personen of instanties voor zover dit noodzakelijk of wettelijk verplicht is.

3. De organisatie behandelt klachten en de daarbij behorende gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk.

Artikel 11: Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 10 september 2026 en kan door Promas Services worden gewijzigd wanneer wet- en regelgeving, bedrijfsvoering of ervaringen met de klachtenprocedure daartoe aanleiding geven.

2. De meest actuele versie van de klachtenregeling wordt beschikbaar gesteld via de website van Promas Security en kan op verzoek worden toegezonden.

3. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de leidinggevende van Promas Services met inachtneming van de Wpbr, Rpbr, toepasselijke wet- en regelgeving en de beginselen van een zorgvuldige klachtenbehandeling.

Vastgesteld door Promas Security

Oegstgeest, 10 september 2026

Juridische basis: artikel 18 Rpbr en de standaard klachtenregeling voor particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus van Justis. Dit document is toegespitst op de beveiligingsdienstverlening van Promas Security.