

KLACHTENREGLEMENT

Stichting fraude aanpak detailhandel

1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Stichting:** de stichting Fraude Aanpak Detailhandel;
- Waarschuwingsregister:** het register, gevoerd door de stichting;
- Protocol:** het Protocol Waarschuwingsregister Detailhandel;
- Deelnemer:** de rechtspersoon die deelneemt aan het waarschuwingsregister;
- Klachtencommissie:** de commissie bedoeld in artikel 2, eerste lid.

2. Taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie

- 2.1 Er is een Klachtencommissie, die tot taak heeft de beoordeling van klachten van geregistreerden in het waarschuwingsregister over het feit, de duur en/of andere aspecten van hun registratie alsmede over het handelen van de deelnemer in verband met hun registratie.
- 2.2 De Klachtencommissie komt op basis van een gedegen onderzoek van de klacht tot een bindend oordeel, dat na de vaststelling daarvan wordt toegezonden aan de partijen en aan het bestuur van de stichting.
- 2.3 Het bestuur van de stichting neemt onverwijld de door de Klachtencommissie noodzakelijk geoordeelde maatregelen, opgenomen in een bindend oordeel over een klacht.

3. Samenstelling van de Klachtencommissie

- 3.1 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijke voorzitter, een lid-jurist, deskundig op het gebied van de privacybescherming en het privacyonderzoek, en een lid, deskundig op het gebied van (securitymanagement en/of fraudeonderzoek in) de detailhandel (verder ook: derde lid).
- 3.2 De voorzitter van de Klachtencommissie heeft geen bindingen met het bestuur van de stichting en/of met de detailhandel en beschikt bij voorkeur over juridische deskundigheid op het gebied van de privacybescherming en het privacyonderzoek.

- 3.3 Ter vervanging van de voorzitter en van het lid-jurist kan een plaatsvervanger worden benoemd.
- 3.4 Bij de samenstelling van de Klachtencommissie kan voor het derde lid een keuze worden gemaakt uit een pool van deskundigen, werkzaam in of ten behoeve van de detailhandel.
- 3.5 De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de stichting voor een termijn van drie jaar. Ieder lid kan eenmaal voor drie jaar worden herbenoemd.
- 3.6 De leden van de Klachtencommissie zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hun bij de behandeling van klachten bekend wordt, behalve ten aanzien van de direct betrokken partijen en het bestuur van de stichting.

4. Werkwijze van de Klachtencommissie

- 4.1 De voorzitter draagt zorg voor een zorgvuldige, onafhankelijke en onpartijdige behandeling van iedere klacht. Uitgangspunt voor het onderzoek van de Klachtencommissie zijn de vereisten voor registratie in het waarschuwingsregister (artikel 5.2 van het protocol), de Wet bescherming persoonsgegevens en andere relevante wettelijke bepalingen.
- 4.2 Aan de behandeling van een klacht nemen geen personen deel die juridische of andere bindingen hebben of hebben gehad met de deelnemer tegen wie de klacht is gericht.
- 4.3 De Klachtencommissie beoordeelt eerst de ontvankelijkheid van een ingekomen klacht. Een klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk als de klagende partij het probleem niet vooraf aan de deelnemer heeft voorgelegd met het verzoek om een oplossing.
- 4.4 De Klachtencommissie behandelt ontvankelijk verklaarde klachten in een procedure van hoor en wederhoor, waarbij alle ingediende stukken over en weer aan de direct betrokken partijen worden toegezonden.
- 4.5 De deelnemer over wie wordt geklaagd is verplicht alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de Klachtencommissie ter beschikking te stellen en voorts alle gewenste medewerking aan het onderzoek van de Klachtencommissie te verlenen.
- 4.6 Het bestuur van de stichting verstrekt de Klachtencommissie inlichtingen over hetgeen omtrent de klagende partij in het waarschuwingsregister is opgenomen.
- 4.7 Zo nodig belegt de Klachtencommissie een hoorzitting, waarin de betrokken partijen de gelegenheid krijgen hun standpunt nader toe te lichten.
- 4.8 De Klachtencommissie kan haar werkwijze in een reglement nader regelen. De bepalingen van dat reglement mogen niet in strijd zijn met het bepaalde in dit klachtenreglement.

5. Vergoeding en ondersteuning

- 5.1 De leden van de Klachtencommissie ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden. Deze vergoeding kan voor de voorzitter op een hoger bedrag worden vastgesteld. Deze vergoedingen worden door het bestuur van de stichting vastgesteld.
- 5.2 Het bestuur van de stichting stelt aan de Klachtencommissie de nodige secretariële ondersteuning en vergaderfaciliteiten ter beschikking.

6. Rapportage

De Klachtencommissie brengt aan het bestuur van de stichting jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden.

7. Wijziging van dit reglement

- 7.1 Indien het bestuur van de stichting daartoe, in overleg met de Klachtencommissie, aanleiding ziet, wijzigt het dit reglement.
- 7.2 De Klachtencommissie kan aan het bestuur voorstellen doen tot wijziging van dit reglement.
- 7.3 Het bestuur stelt het gewijzigde reglement vast.

(Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 11 juni 2013)