

Klachtenregeling – Supreme Service

Artikel 1 – Definities en reikwijdte

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **De organisatie:** Supreme Service, gevestigd aan Gondel 6 te Nijkerk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86646516.
2. **De klager:** degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie.
3. **Gedraging:** het handelen of nalaten van Supreme Service of haar medewerkers.
4. **De beklaagde:** Supreme Service tegen wiens gedraging een klaagschrift is ingediend.
5. **Klaagschrift:** een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde.
6. **Klachtencommissie:** de onafhankelijke commissie die bevoegd is een beroepschrift in tweede aanleg te behandelen.
7. **Beroepschrift:** een schriftelijke klacht tegen de beslissing van de directeur, het uitblijven van een beslissing of een gedraging van de directeur.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Supreme Service en haar medewerkers.

Artikel 3 – Wijze van indienen

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van Supreme Service via: info@supremeservice.nl t.a.v. Stefan Termöhlen (directeur)
2. Het klaagschrift dient ten minste te bevatten:
 - naam en adres van de klager;
 - datum van indiening;
 - een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - de gronden waarop de klacht berust.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan bovenstaande vereisten, wordt klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien het verzuim niet binnen deze termijn wordt hersteld, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4 – Indieningstermijn

Een klaagschrift dient te worden ingediend binnen zes weken na de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.



Supreme Service

Artikel 5 – Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 – Ontvangstbevestiging

De directie bevestigt binnen twee weken na ontvangst schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift.

Artikel 7 – Kennisgeving aan Dienst Justis

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht wordt een kopie van het klaagschrift verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, conform de wettelijke verplichting voor particuliere beveiligingsorganisaties.

Artikel 8 – Behandeling van de klacht d.m.v. een persoonlijk gesprek

1. De directie onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief.
2. Tijdens dit gesprek krijgt u de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. De directeur kan ook informatie inwinnen bij anderen die betrokken zijn
3. De directie kan tevens inlichtingen inwinnen bij betrokken medewerkers of derden.

Artikel 9 – Behandeling van uw klacht: schriftelijk

1. Als u geen persoonlijk gesprek wenst, behandelen we uw klacht volledig schriftelijk.
2. We kunnen u verzoeken om aanvullende schriftelijke informatie als dat nodig is voor een zorgvuldige behandeling.

Artikel 10 – Beslissing

De directie neemt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift een beslissing.

Artikel 11 – Schriftelijke mededeling

De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

Artikel 12 – Privacy en vertrouwelijkheid

1. We behandelen uw klacht vertrouwelijk en gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Uw klachtgegevens worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling en, waar wettelijk verplicht, met het Ministerie van Justitie.
3. Klachtgegevens worden bewaard conform onze wettelijke bewaarplicht en daarna veilig vernietigd.
4. U heeft recht op inzage, correctie of verwijdering van uw gegevens. Neem hiervoor contact op via info@supremeservice.nl t.a.v. Stefan Termöhlen (directeur).

Supreme Service

Vastgesteld: 26-02-2026



Supreme Service