

Klachtenregeling

TrueScope Onderzoeksbureau

Ashok Bachoe
1-7-2026

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Doel van de klachtenregeling	3
Artikel 2 – Indienen van een klacht	3
Artikel 3 – Ontvangstbevestiging	3
Artikel 4 – Behandeling van de klacht	3
Artikel 5 – Afhandeling	3
Artikel 6 – Beslissing.....	3
Artikel 7 – Registratie.....	4
Artikel 8 – Bewaartermijn	4
Artikel 9 – Inwerkingtreding.....	4
Artikel 10 – Externe mogelijkheden na klachtenbehandeling	4

Artikel 1 – Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel klachten over de dienstverlening van TrueScope Onderzoeksbureau op een zorgvuldige, objectieve en transparante wijze te behandelen.

Artikel 2 – Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- naam en contactgegevens van de klager
- datum van indiening
- een omschrijving van de klacht
- eventuele relevante documenten of bewijsstukken

Klachten kunnen worden gericht aan:

TrueScope Onderzoeksbureau
T.a.v. de klachtenfunctionaris
info@truescope.nl

Artikel 3 – Ontvangstbevestiging

Binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Indien nodig worden betrokkenen gehoord en kunnen aanvullende gegevens worden opgevraagd.

De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader toe te lichten.

Artikel 5 – Afhandeling

De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.

Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van de reden van de vertraging en de verwachte afhandeltermijn.

Artikel 6 – Beslissing

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk of per e-mail aan de klager medegedeeld.

De beslissing bevat:

- een samenvatting van de klacht
- de bevindingen van het onderzoek
- de conclusie
- eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen

Artikel 7 – Registratie

Klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. Van iedere klacht worden ten minste vastgelegd:

- datum ontvangst
- naam klager
- aard van de klacht
- datum afhandeling
- uitkomst van de behandeling

Artikel 8 – Bewaartermijn

Klachtdossiers worden gedurende vijf jaar na afhandeling bewaard, tenzij een wettelijke verplichting een andere termijn voorschrijft.

Artikel 9 – Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op de datum van vaststelling en is van toepassing op alle werkzaamheden van TrueScope Onderzoeksbureau.

Artikel 10 – Externe mogelijkheden na klachtenbehandeling

Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van de klachtenbehandeling, staat het de klager vrij zich te wenden tot de bevoegde toezichthoudende instantie, de Autoriteit Persoonsgegevens of de bevoegde rechter.