

Klachtenregeling

Ontevreden over onze dienstverlening? Ons bureau zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Wanneer u een klacht wilt indienen over onze dienstverlening, dan dient u dat schriftelijk te doen. Onze contactgegevens kunt u elders op de website vinden. U ontvangt van ons een schriftelijke reactie. Voor meer informatie [link invoegen naar PDF] (zie hieronder)

Standaard klachtenregeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus

Toelichting

Artikel 18 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus bepaalt dat beveiligingsorganisatie of recherchebureau een klachtenregeling dienen vast te stellen.

De klachtenregeling bevat ten minste gegevens over:

- a. bij wie de klacht moet worden ingediend;
- b. de minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen;
- c. de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend;
- d. de te volgen procedure voor de behandeling van de klacht;
- e. de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

Een kopie van ingediende klachten dient door een beveiligingsorganisatie of een recherchebureau ter kennis van de minister worden gebracht.

De standaard klachtenregeling zoals deze hieronder is opgenomen probeert een zo volledig mogelijke klachtenregeling weer te geven. In dit voorstel voor een klachtenregeling wordt een onderscheid gemaakt tussen de behandeling van een klacht in eerste aanleg (door de directeur van een organisatie) en in tweede aanleg (door een klachtencommissie).

Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: [*de naam van de organisatie*];
2. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. een gedraging : het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. de beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;
6. de klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen;
7. een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur of een gedraging van een directeur.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van [*naam organisatie*] en haar medewerkers.

Artikel 3. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:

- de naam en adres van de klager;
- de datum;
- een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
- de gronden waarop de klager bezwaar maakt

3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4. Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5. Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 7

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Artikel 8. Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 9. Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 10. Beslissing

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Artikel 11. Schriftelijke mededeling

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