

Klachtenregeling.

Artikel 1 Definities en reikwijdte.

Deze regeling verstaat onder:

De organisatie: W de Vries Beveiliging eenmanszaak.

De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedragingen van de organisatie.

Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie.

De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door de klager een klaagschrift is ingediend.

Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

Artikel 2 Toepassingsgebied.

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van W de Vries Beveiliging eenmanszaak.

Artikel 3 Wijze van indienen.

Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.

Een klaagschrift wordt ondertekenend en bevat tenminste de volgende gegevens:

De naam en het adres van de klager

De datum

Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt

De gronden waarop de klager bezwaar maakt

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van het 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.

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

Artikel 4 Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt 8 dagen te rekenen vanaf de datum waarop de gedragingen waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Kostenloze 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 bevestiging van ontvangst.

Artikel 7 Ministerie van Justitie

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

Artikel 8 Mondelinge behandelingsprocedure

De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.

De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 9 Schriftelijke behandelingsprocedure

Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.

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

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