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: Simsek Security;

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 beklaagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;

5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde;

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 Simsek Security 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. 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 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.

Artikel 12. Beroepschrift

Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 13. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie.

2. Een beroepschrift 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 beroepschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencommissie 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 14. Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 15. Wijze van behandelen

1. Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 1, zevende lid dan verklaart de klachtencommissie uw beroepschrift niet-ontvankelijk.

2. Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklaagde uitgenodigd voor een hoorzitting.

3. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 16. Beslissing

De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.

Artikel 17

De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklaagde.

Artikel 18

Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.