

Klachtenregeling

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

| | | |
|---|----------------------|--|
| 1 | De organisatie | Smit Security Services |
| 2 | De klager | degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedragingen van de organisatie |
| 3 | Een gedraging | het handelen of nalaten van de organisatie |
| 4 | De beklaagde | de organisatie tegen wiens gedraging door de 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 regelement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Smit Security Services en haar medewerkers.

Artikel 3 Wijze van Indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht/klaagschrift indienen bij de directeur van Smit Security Services BV die de gedraging verricht heeft.
2. Het klaagschrift kan op de volgende wijze verstuurd worden:
Per post (aangetekend) naar:
 - Smit Security Services BV
 - T.a.v. de Directie
 - Raasdorperweg 52J
 - 1175KX LijndenPer mail (met ontvangst- en leesbevestiging) naar: info@smitsecurityservices.com
3. Een klacht/klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - De volledige naam en adresgegevens van de klager;
 - E-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - De plaats en datum van de gedraging;
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de bovengenoemde vereisten stelt de directeur Smit Security Services BV, de klager hiervan op de hoogte en nodigt de klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen (klachtenregeling)



5. Indien de klager het verzuim, zoals bedoeld in het vierde lid van dit artikel, niet hersteld binnen genoemde termijn wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt 6 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 van Smit Security Services BV zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst naar de klager.

Artikel 7 Ministerie van Justitie

De directeur van Smit Security Services BV zendt binnen twee weken na ontvangst een kopie van het klaagschrift aan de Directie bestuurszaken van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Artikel 8 Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van Smit Security Services BV onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directeur van Smit Security Services BV 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, zoals vermeld in artikel 3 van deze klachtenregeling, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 10 Beslissing

De directeur van Smit Security Services BV beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift de vervolgstappen.

Artikel 11 Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld:

- Per post
- Per e-mail

Artikel 12 Beroepschrift

Binnen 6 weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie.

10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen (klachtenregeling)



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 volledige naam en adresgegevens van de klager;
 - E-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - De plaats en datum van de gedraging;
 - 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 beklagde 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. De beslissing op het beroepschrift wordt schriftelijk aan de klager en beklagde medegedeeld:

- Per post;
- Per e-mail.

Artikel 17 Kopie beslissing

- Een kopie van het klaagschrift en de beslissing zal ter inzage opgeslagen worden in de administratie van de organisatie;
- Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.