

KLACHTENREGELING

Artikel 1: Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie; Praetorian 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 beklagde; de organisatie tegen wies gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. Een klaagschrift; een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.
(Een klaagschrift kan zowel schriftelijk per post, fax of via een e-mailbericht verzonden worden aan de beklagde)

Artikel 2: Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Praetorian Security en haar medewerkers.

Artikel 3: Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de beveiligingsorganisatie die de gedragingen verricht heeft.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens en/of informatie.
 - De naam en adres van de klager
 - De datum van opmaak klaagschrift
 - Een omschrijving, locatie, gelegenheid en datum/tijd van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt door de klager
 - 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 beveiligingsorganisatie de klager hiervan op de hoogte en nodigt de klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien de klager het verzuimt, 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 de geklaagd wordt heeft plaats gevonden.

Artikel 5: Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden

Artikel 6: Ontvangst bevestiging

De directeur van de beveiligingsorganisatie zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst naar de klager.

Artikel 7: Ministerie van Justitie

De directeur van de beveiligingsorganisatie zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de directie bestuurszaken van het ministerie van Justitie.

Artikel 8: Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van de beveiligingsorganisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk gesprek.
2. De directeur van de beveiligingsorganisatie hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derde 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 gestelde eisen zoals gesteld in artikel 3, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 10: Beslissing

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst klaagschrift of de klacht.

Artikel 11: Schriftelijke mededeling

De beslissing over de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

Artikel 12: Mededeling inzake de beroepsprocedure

Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur van de beveiligingsorganisatie kan een beroepsschrift worden ingediend bij de beroepscommissie van de Nederlandse Veiligheidsbranche. De wijze van beroep is vastgelegd in het reglement van de beroepscommissie. Deze vindt u op:

<http://www.veiligheidsbranche.nl>

Artikel 13: Vergoedingen

Door de directie van de beveiligingsorganisatie worden op geen enkele wijze vergoedingen verricht zonder juridische bijstand. Hierin wordt verstaan dat men niet overeenstemt met een afkoop vergoeding op welke wijze dan ook.

Ondertekend:

Dhr. M. van den Berg CPO,

Directeur Praetorian Security

Handtekening: