

Klachtenregeling

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: Reaction Security B.V.
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 en 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;

Artikel 2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Reaction Security B.V. 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 gedragingen verricht heeft. Dit kan ingestuurd worden naar rdewinter@reaction-security.com T.A.V. Rob de Winter.
2. een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens
 - o de naam en adres van de klager;
 - o de datum;
 - o een omschrijving van de gedragingen waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - o de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. 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 de 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 wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een beklagschrift 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 directie Bestuurszaken van het Ministerie van 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 meegedeeld.