

Klachtenregeling

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. Organisatie : Alpha Security BV;
2. Klager : degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. Gedraging : het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. Beklaagde : de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. Klaagschrift : een schriftelijke klacht tegen een gedraging van beklaagde.

Artikel 2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Alpha Security BV 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 heeft verricht;
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a. Naam en adres van de klager;
 - b. Datum;
 - c. Omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar wordt gemaakt;
 - d. De gronden waarop 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 de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit om 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 8 dagen, 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 de organisatie zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst.

Artikel 7 Ministerie van Justitie

De directeur van de organisatie zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een kopie van dit 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 van de organisatie hoort de klager en kan tevens bij derden inlichtingen inwinnen.

Artikel 9 Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de eisen, gesteld in artikel 3 van deze klachtenregeling, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 10 Beslissing en bericht

1. De directeur van de organisatie beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift over de klacht.
2. De directeur van de organisatie informeert klager binnen één week schriftelijk over de beslissing.