

Klachtenregeling

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1	De organisatie	A.S. Alerta Security
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 A.S. Alerta Security en haar medewerkers.

Artikel 3 Wijze van Indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht/klaagschrift indienen bij de directeur van A.S. Alerta Security die de gedraging verricht heeft.
2. Het klaagschrift kan op de volgende wijze verstuurd worden:
Per post (aangetekend) naar:
A.S. Alerta Security
Fannius Scholtenstraat 25
1051 ET Amsterdam
Per mail (met ontvangst- en leesbevestiging) naar: info@asalertasecurity.nl
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 A.S. Alerta Security, 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)

- 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 A.S. Alerta Security zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst naar de klager.

Artikel 7 **Ministerie van Justitie**

De directeur van A.S. Alerta Security 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**

- De directeur van A.S. Alerta Security onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
- De directeur van A.S. Alerta Security hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 9 **Schriftelijke behandelingsprocedure**

- Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
- 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 A.S. Alerta Security 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.

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 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. De beslissing op het beroepschrift wordt schriftelijk aan de klager en beklaagde 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.