

## **Klachtenregeling Securimon B.V.**

Hieronder vindt u een beschrijving van onze klachtenprocedure welke een integraal onderdeel uitmaakt van het kwaliteitsborgingsysteem. Ondanks dat wij altijd streven naar optimale dienstverlening, kan het voorkomen dat de verleende diensten niet volledig aansluiten op de wens van de opdrachtgever. Wanneer dit het geval is, vinden wij het dan ook zeer belangrijk om direct actie te ondernemen.

### **Eerst oplossen, dan onderzoeken**

Ontzorging van de opdrachtgever staat bij ons centraal. We zullen daarom in eerste instantie alles in werkstellen om het probleem en de klacht snel en adequaat op te lossen. Dit kan betekenen dat wij direct personeelsleden vervangen of tijdelijk de procedure aanpassen. We zullen vervolgens direct het onderstaande proces doorlopen om door te dringen tot de aard van het probleem en te komen met een structurele oplossing. Uiteraard worden alle doorlopen stappen en genomen maatregelen uitvoerig gedocumenteerd en meegenomen bij de periodieke overleggen met de opdrachtgever.

### **Artikel 1. Definities en reikwijdte**

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: Securimon B.V.;
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 wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;
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 reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Securimon 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 gedraging verricht heeft.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - de naam en adres van de klager;
  - de datum;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - 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 organisatie 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 4. Indieningstermijn**

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 5. Kostenloze behandeling**

Aan de behandeling van een klaagschrift 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 Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en 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 aan de klager meegedeeld.

### **Artikel 12. Beroepschrift**

Binnen zes 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 naam en adres van de klager;

de datum;

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.

### **Artikel 17**

De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde.

### **Artikel 18**

Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.