

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1. Definities

Deze regeling verstaat onder:

- De organisatie: A.S.Q (Allround Security Quality) B.V.
- De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedragingen van de organisatie.
- Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie.
- De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door de klager een klaagschrift is ingediend.
- Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit regelement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van A.S.Q (Allround Security Quality) B.V.

Artikel 3. Wijze van Indienen

Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.

Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:

- De volledige naam en adresgegevens van de klager
- E-mailadres 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

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de bovengenoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie, de klager hiervan op de hoogte en nodigt de klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien de klager het verzuim niet hersteld binnen genoemde termijn wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Het klaagschrift kan op de volgende wijze verstuurd worden aan de directeur van de organisatie:

- Per briefpost (aangetekend) naar:
A.S.Q (Allround Security Quality) B.V.
T.a.v. Directie
Luchthavenweg 81.017A
5657 EA Eindhoven
- Per mail (met ontvangst- en leesbevestiging) naar:
info@allroundsecurityquality.nl

Artikel 4. Indieningstermijn

Het termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt 10 werkdagen, 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 vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst naar de klager.

Artikel 7. Ministerie van Justitie

De directeur van de organisatie 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 de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
- De directeur van de organisatie 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 beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift over de klacht.

Artikel 11. Schriftelijk

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 particuliere beveiligingsorganisatie kan een klacht over het betreffende bedrijf worden ingediend bij het secretariaat van het VEB.