KLACHTENREGELING ARGOS SECURITY BV

Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:
1. de organisatie:
ARGOS SECURITY BV (inclusief zijn handelsnamen)
Brandestraat 3
4931 AV Geertruidenberg

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 beklaagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde.;

Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van de organisatie zoals genoemd in artikel 1, eerste lid en haar medewerkers.

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 tenminste de volgende gegevens:

- *de naam en het 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.

Indieningtermijn

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

Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Ontvangstbevestiging

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst.

Ministerie van Justitie

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.

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.

Schriftelijke behandelingsprocedure

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

Beslissing

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

Voor vragen of meer informatie over dit Privacy beleid kunt u contact met ons opnemen via
contact@argos-security.com of +31 (0) 162 519 704
ARGOS Investigations
(is een handelsnaam van ARGOS Security bv)