

Arison Beveiliging B.V.

Klachtenregeling 2023

Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

De organisatie: Arison Beveiliging 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 beklaagde: de organisatie tegen wiens gedraging door de klager een klaagschrift is ingediend.

Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit regelement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Arison Beveiliging 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:

Arison Beveiliging B.V.

t.a.v. Directie

W. Dreesweg 6-C, 1314 VB Almere

Per mail (met ontvangst- en leesbevestiging) naar:

info@arisonbeveiliging.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 van de organisatie beslist binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift de vervolgstappen.

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk in tweevoud aan de klager medegedeeld:

Per briefpost

Per e-mail

Een kopie van het klaagschrift en de beslissing zal ter inzage opgeslagen worden in de administratie van de organisatie.

