

Klachtenregeling

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie: Duncan's Security Service.;
2. De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedragingen van Duncan's Security Service;
3. Een gedraging: het handelen of nalaten van Duncan's Security Service en zijn medewerkers;
4. De beklagde: Duncan's Security Service tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;

Artikel 2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Duncan's Security Service en zijn medewerkers.

Artikel 3 Wijze van indienen:

- 1 Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedragingen verricht heeft.
- 2 Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
 - de naam en adres van de klager;
 - de datum;
 - een goede omschrijving van de gedragingen waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
- 3 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van het artikel 3 genoemde vereisten stelt de directeur van Duncan's Security Service de klager hier van op de hoogte en nodigt de klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- 4 Indien de klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt is 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 wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Klachtenregeling

Artikel 5 Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een beklagschrift zijn geen kosten verbond

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 7 Doorzendplicht

De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie klaagschrift aan de directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.

Artikel 8 Mondelinge behandelingsprocedure

- 1 De directie van Duncan's Security Service onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
- 2 De directie 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 directie beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Artikel 11 Schriftelijke mededeling

De beslissing op de wordt schriftelijk meegedeeld.