

## **Klachtenregeling Rosec Security BV**

### **Artikel 1: Definities en reikwijdte**

Deze Regeling verstaat onder:

1. de organisatie: Rosec Security BV;
2. de klager: diegene 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 in ingediend
5. een klaagschrift: een schriftelijk klacht tegen een gedraging van de beklagde.

### **Artikel 2: Toepassingsgebied**

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedraging van Rosec Security BV en haar medewerkers;

### **Artikel 3: Wijze van indienen**

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directie 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 vereisten stelt de directie 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 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 directie zendt binnen 2 weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

**Artikel 7:** De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.

**Artikel 8: Mondelinge behandelingsprocedure**

1. De directie van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt 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 klaagschrift niet in de 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 een klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.