

Klachtenregeling Arcani International B.V. h.o.d.n. Arcani Intelligence Agency

Toelichting

Artikel 18 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus bepaalt dat beveiligingsorganisaties of recherchebureaus een klachtenregeling moeten vaststellen. Deze regeling bevat minimaal de volgende gegevens:

- Bij wie de klacht moet worden ingediend.
- De minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen.
- De termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend.
- De procedure voor de behandeling van de klacht.
- De termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

Een kopie van ingediende klachten moet door de organisatie worden doorgestuurd naar de minister.

Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie: Arcani International B.V. h.o.d.n. Arcani Intelligence Agency.
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 beklagde: Arcani International B.V. h.o.d.n. Arcani Intelligence Agency, tegen wiens gedraging een klaagschrift is ingediend.
5. Een klaagschrift: Een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.
6. De klachtencommissie: De commissie die bevoegd is om klaagschriften in tweede aanleg te behandelen.
7. Een beroepschrift: Een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing of een gedraging van een directeur.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Arcani International B.V. h.o.d.n. Arcani Intelligence Agency en haar medewerkers.

Artikel 3. Wijze van indienen

Een klacht kan door de klager of diens gemachtigde schriftelijk worden ingediend bij de directeur van de organisatie.

Het klaagschrift moet minimaal bevatten:

1. De naam en het adres van de klager.
2. De datum.
3. Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar wordt gemaakt.
4. De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
5. Indien het klaagschrift niet aan de eisen voldoet, wordt de klager uitgenodigd het verzuim binnen twee weken te herstellen.
6. Indien het verzuim niet wordt hersteld, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4. Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken, gerekend vanaf de datum van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Artikel 5. Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

Binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift stuurt de directeur een ontvangstbevestiging naar de klager.

Artikel 7. Kennisgeving aan Dienst Justis

De directeur stuurt binnen twee weken een kopie van het klaagschrift naar de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Artikel 8. Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk gesprek.
2. De directeur kan informatie inwinnen bij derden.

Artikel 9. Schriftelijke behandelingsprocedure

Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling.

Indien het klaagschrift niet aan de eisen voldoet, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 10. Beslissing

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

Artikel 11. Schriftelijke mededeling

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

Artikel 12. Beroepschrift

Binnen zes weken na de beslissing van de directeur kan een beroepschrift worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 13. Wijze van indienen van een beroepschrift

1. Een beroepschrift kan door de klager of diens gemachtigde schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Het beroepschrift moet minimaal bevatten:
3. De naam en het adres van de klager.
4. De datum.
5. Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar wordt gemaakt.
6. De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
7. Indien het beroepschrift niet voldoet aan de vereisten, wordt de klager uitgenodigd het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Artikel 14. Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie stuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van het beroepschrift naar de klager.

Artikel 15. Behandelingsprocedure van de klachtencommissie

1. Indien het beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 1, wordt het beroepschrift niet-ontvankelijk verklaard.
2. Indien het beroepschrift ontvankelijk is, worden de klager en beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
3. De klachtencommissie kan inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 16. Beslissing van de klachtencommissie

De klachtencommissie beslist binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift.

Artikel 17. Schriftelijke mededeling

De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan zowel de klager als de beklagde.

Artikel 18. Kennisgeving aan Dienst Justis

Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden naar de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.