

Klachtenregeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus

Artikel 1. Definities en reikwijdte Deze regeling verstaat onder:

1. **De organisatie:** Cypher X.
2. **De klager:** Degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van Cypher X.
3. **Een gedraging:** Het handelen of nalaten van Cypher X of haar medewerkers.
4. **De beklagde:** Cypher X, tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend.
5. **Een klaagschrift:** Een schriftelijke klacht tegen een gedraging van Cypher X.
6. **De klachtencommissie:** De commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen.
7. **Een beroepschrift:** Een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur of een gedraging van een directeur.

Artikel 2. Toepassingsgebied Deze reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Cypher X en haar medewerkers.

Artikel 3. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van Cypher X 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 genoemde vereisten stelt de directeur van Cypher X klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim niet herstelt 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 heeft plaatsgevonden.

Artikel 5. Kostenloze behandeling Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 7. Informatieplicht De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Artikel 8. Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van Cypher X 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.

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 gestelde eisen wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 10. Beslissing De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Artikel 11. Schriftelijke mededeling De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

Artikel 12. Beroepschrift Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift ingediend worden bij de klachtencommissie.

Artikel 13. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie.
2. Een beroepschrift 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 beroepschrift niet voldoet aan de gestelde eisen stelt de klachtencommissie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 14. Ontvangstbevestiging De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 15. Wijze van behandelen

1. Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 1, zevende lid dan verklaart de klachtencommissie uw beroepschrift niet-ontvankelijk.
2. Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklaagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
3. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 16. Beslissing De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.

Artikel 17. Schriftelijke mededeling De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklaagde.

Artikel 18. Informatieplicht Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.