

## **Klachtenregeling *Sentinel Protection***

## **Particulier Recherchebureau POB-nr 8936**

### **Artikel 1 Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. de organisatie: *Sentinel Protection*
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 beklaagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde;
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 Klachtrecht**

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop *Sentinel Protection* zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de directeur een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.

Een gedraging van een persoon, werkzaam bij *Sentinel Protection*, wordt aangemerkt als een gedraging van *Sentinel Protection*, voor zover deze gedraging aan *Sentinel Protection* kan worden toegerekend.

Klachten kunnen uitsluitend per e-mail worden ingediend.

### **Artikel 3 Klaagschrift**

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - de NAW-gegevens van de klager;
  - de datum;

- een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt en de dag/datum/tijdstip van de gedraging;
  - de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur 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 de klacht niet in behandeling genomen.
  5. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
  6. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

#### **Artikel 4 Afdoening in der minne**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directeur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de directeur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkenen wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

#### **Artikel 5 Bijstand van klager**

1. De klager en de betrokkenen kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De directeur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De directeur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie**

1. De directeur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.

2. De directeur zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De directeur zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De directeur zendt de betrokkenen een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. De directeur kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3 voldoet niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de directeur te stellen termijn aan te vullen.
6. De directeur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

## **Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. De directeur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan zes weken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. De directeur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager danwel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directeur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

## **Artikel 8 Gelegenheid tot horen**

1. De directeur stelt de klager en de betrokkenen in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is danwel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van betrokkenen kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkenen heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

## **Artikel 9 Behandeling en beslissing**

1. De directeur handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De directeur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verlagen. Van de verlaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkenen.
3. Wanneer de klacht de directeur betreft, neemt deze niet aan de behandeling van de klacht deel en wordt gehandeld volgens artikel 11.

## **Artikel 10. Afdoening**

1. De directeur stelt de klager en de betrokkenen schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

## **Artikel 11 Klachtadviescommissie**

1. De directeur kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. De directeur benoemt de voorzitter, de eventuele secretaris en eventuele overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. De directeur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

## **Artikel 12 Advisering**

1. Zodra de directeur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de directeur de klager en de betrokkenen mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directeur.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

## **Artikel 13 Conclusies**

Indien de conclusies van de directeur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

## **Artikel 14 Registratie**

De directeur van *Sentinel Protection* draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.

Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

## **Artikel 15**

Een kopie van de klacht, de beslissing en het eventuele beroepschrift wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.