

# KLACHTENPROCEDURE

STRONGWOOD RECHERCHEBUREAU B.V.



## 1. DEFINITIES EN REIKWIJDTE

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- 1.1. de organisatie: Strongwood Recherchebureau BV.
- 1.2. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie.
- 1.3. een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers.
- 1.4. de beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend.
- 1.5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.
- 1.6. de klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen.
- 1.7. 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.

## 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van de organisatie en haar medewerkers.

## 3. KLACHT - WIJZE VAN INDIENEN

- 3.1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie.
- 3.2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - 3.2.A) de naam en adres van de klager.
  - 3.2.B) de datum van indienen.
  - 3.2.C) een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt.
  - 3.2.D) de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden waartegen bezwaar gemaakt wordt.
  - 3.2.E) de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
- 3.3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- 3.4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen en zal de betreffende klacht komen te vervallen en niet als verzonden worden beschouwd.

## 4. KLACHT - INDIEN TERMIJN

- 4.1. De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden. Indien blijkt dat deze termijn is overschreden wordt de klacht niet in behandeling genomen, de directeur seponereert de klacht en stelt klager hiervan op de hoogte.

## 5. KLACHT - KOSTELOZE BEHANDELING

- 5.1. Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden

## 6. KLACHT - ONTVANGSTBEVESTIGING

- 6.1. De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst. De directeur stuurt binnen twee weken na ontvangst van de geaccordeerde klacht een kopie van het klaagschrift aan de directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.

## 7. KLACHT - MONDELINGE BEHANDELING

- 7.1. De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt indien noodzakelijk de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
- 7.2. De directeur hoort de klager, start een integriteit-onderzoek en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.
- 7.3. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.

## 8. KLACHT - BESLISSING

- 8.1. De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het geaccordeerde klaagschrift op de klacht. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

## 9. BEROEPSCHRIFT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

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

## 10. BEROEPSCHRIFT WIJZE VAN INDIENEN

- 10.1. Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie.
- 10.2. Een beroepschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - 10.2.A) De naam en adres van de klager.
  - 10.2.B) De datum van beroepschrift.
  - 10.2.C) De reden van het beroepschrift.
  - 10.2.D) Het kenmerk van de ingediende klacht.
  - 10.2.E) De datum van de uitspraak van de directie over de klacht.
  - 10.2.F) De gronden waarop de klager bezwaar maakt.

## 11. BEROEPSCHRIFT ONTVANGSTBEVESTIGING

- 11.1. De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.
- 11.2. 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.
- 11.3. Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
- 11.4. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

## 12. BEROEPSCHRIFT BESLISSING

- 12.1. De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklagde. Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de directeur Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.



**STRONGWOOD**



Klanten service  
020 36 900 30  
kantoor@strongwood.nl

Registraties  
KvK nummer: 59816074  
Btw nummer: NL853655157B01

Strongwood Recherchebureau BV  
Beechavenue 54  
1119 PW Schiphol-Rijk