

Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie : KAI Security
2. De klager : Degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedragingen van de organisatie.
3. Een gedraging : Het handelen of nalaten van de organisatie.
4. De beklaagde : De organisatie tegen wiens gedraging door de 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 Toepassingsgebied

Dit regelement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van KAI Security en haar medewerkers.

Artikel 3 Wijze van Indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht/klaagschrift indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. Het klaagschrift kan op de volgende wijze verstuurd worden aan de directeur van de organisatie:
 - Per post (aangetekend) naar:
KAI Security , T.a.v. de Directie , Europalaan 16, 2408 BG Alphen aan den Rijn
 - Per mail (met ontvangst- en leesbevestiging) naar: qaiss@kaisecurity.nl
3. Een klacht/klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - De volledige naam en adresgegevens van de klager;
 - E-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - De plaats en datum van de gedraging;
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de bovengenoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie, de klager hiervan op de hoogte en nodigt de klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
5. Indien de klager het verzuim niet herstelt binnen genoemde termijn wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt 10 werkdagen, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging, waarover geklaagd wordt, heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De directeur van de organisatie zendt binnen twee werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst naar de klager.

Artikel 7 Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directeur van de organisatie hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 8 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, zoals vermeld in artikel 3 van deze klachtenregeling, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 9 Beslissing

De directeur van de organisatie beslist binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift de vervolgstappen.

Artikel 10 Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld:

- Per post
- Per e-mail

Artikel 11 Beroepschrift

Binnen 6 weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 12 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 volledige naam en adresgegevens van de klager;
 - E-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - De plaats en datum van de gedraging;
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in het 2e lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencommissie 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.

Artikel 13 Ontvangstbevestiging

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

Artikel 14 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 beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
3. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 15 Beslissing

De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing. De beslissing op het beroepschrift wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld:

- Per post
- Per e-mail

Artikel 16 Kopie beslissing

Een kopie van het klaagschrift en de beslissing zal ter inzage opgeslagen worden in de administratie van de organisatie.

Alphen aan den Rijn

Qaiss Jamelzada

Directeur KAI Security