

Klachtenformulier

Artikel 1 - Definities en reikwijdte

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: Prodigy Security.

De klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon wiens belang rechtstreeks is betrokken bij het handelen of nalaten van de organisatie.

Gedraging: ieder handelen of nalaten van (medewerkers van) de organisatie, waaronder mede begrepen het nalaten om tijdig, zorgvuldig of correct te handelen.

De beklaagde: de medewerker en/of de organisatie op wie de klacht betrekking heeft, doordat een klaagschrift is ingediend.

Klaagschrift: een schriftelijke klacht die is gericht tegen een gedraging van de beklaagde. Deze regeling ziet op de behandeling van klachten zoals hiervoor omschreven.

Artikel 2 - Toepassingsgebied

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Prodigy Security en/of haar medewerkers.

Artikel 3 - Wijze van indiening

1. Een klager of diens gemachtigde kan een klacht schriftelijk indienen bij de organisatie, indien hij/zij van oordeel is dat de betreffende gedraging feitelijk heeft plaatsgevonden.

2. Het klaagschrift dient te zijn ondertekend en bevat ten minste de navolgende gegevens:

- Naam van de klager;
- Adres;
- Postcode en woonplaats;
- Datum van indiening;
- Een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar wordt gemaakt;
- De gronden/motivering van de klacht.

Invulgegevens

Naam klager:	
Adres:	
Postcode:	
Plaats:	
Datum:	

Omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar wordt gemaakt:

.....
.....
.....
.....
.....

Gronden/motivering van de klacht (waarom bezwaar wordt gemaakt):

.....
.....
.....
.....
.....

3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in lid 2 genoemde vereisten, stelt de organisatie de klager hiervan schriftelijk op de hoogte en biedt zij de klager de gelegenheid het verzuim binnen twee weken na kennisgeving te herstellen.

4. Indien de klager het verzuim, bedoeld in lid 3, niet binnen de gestelde termijn 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 waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 - Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 – Ontvangstbevestiging

De organisatie zendt de klager binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Artikel 7 - Doorzending aan Directie Bestuurszaken

De organisatie zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.