masnova

Klachtenregeling Mas Nova Recherche

Particuliere recherchebureaus zijn verplicht om te voorzien in een klachtenregeling. Onderhavige klachtenregeling is de klachtenregeling van Mas Nova Recherche. Bij geschillen kunt u via het klachtenreglement en conform de beschreven procedure uw klacht deponeren. Mas Nova Recherche zal deze aansluitend via protocol behandelen.

Artikel 1.
Definities en reikwijdte.
Deze regeling verstaat onder:
de organisatie: Mas Nova Recherche;
de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van Mas Nova Recherche;
een gedraging: het handelen of nalaten van Mas Nova Recherche of haar medewerkers;
de beklaagde: Mas Nova Recherche, tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde;
de klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen;
een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van de directeur, het uitblijven van een beslissing van de directeur of een gedraging van de directeur.

Artikel 2.
Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Mas Nova Recherche en haar medewerkers.

Artikel 3.
Wijze van indienen:
Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van Mas Nova Recherche die de gedraging verricht heeft.
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
Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van Mas Nova Recherche klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4.
De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Artikel 8.
Mondelinge behandelingsprocedure:
De directeur van Mas Nova Recherche onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 9.
Schriftelijke behandelingsprocedure:
Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

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

Artikel 11.
Schriftelijke mededeling;
de beslissing over 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 onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 13.
Wijze van indienen:
Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie.
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.
Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in het tweede 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.
Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, 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:
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.
Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklaagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
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.
De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklaagde.

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