

# Klachtenreglement Restment

## 1. Definities en werkwijzen

Deze regeling verstaat onder:

Organisatie: Restment B.V.

Klager: Degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;

Gedraging: Het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;

Beklaagde: De organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;

Klaagschrift: Een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde.

## 2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Restment B.V. en haar medewerkers.

Restment B.V. is een veiligheid- en onderzoeksbureau met specifieke kennis op het gebied van onderzoek, veiligheid en risicoanalyse.

Restment B.V. werkt onder toezicht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en is voorzien van de vergunning Particulier Onderzoeksbureau onder nummer POB 1052 en de vergunning Particuliere Beveiligingsorganisatie onder nummer ND2433.

Restment is ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 08150289 en gevestigd aan de Postweg 13A, 3881 EA te Putten.

Restment B.V. is op de volgende manieren te bereiken:

[www.restment.com](http://www.restment.com)

[info@restment.com](mailto:info@restment.com)

088-0118811

## 3. Wijze van indienen

Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:

- De naam en het 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 hiervoor genoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Indien klager het verzuim niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

#### **4. Indieningstermijn**

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

#### **5. Kosteloze behandeling**

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

#### **6. Ontvangstbevestiging**

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst.

#### **7. Ministerie van Justitie en Veiligheid**

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

#### **8. Mondelingen behandelingsprocedure**

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

#### **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.

#### **10. Beslissing**

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

#### **11. Schriftelijke mededeling**

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.