

KLACHTENREGELING RECHERCHE NOORD

Datum: 26-10-2025 / Versie: 1.0

Artikel 1. Definities en reikwijdte

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. organisator: de entiteit Recherche Noord;
2. klager: degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een gedraging van de organisator;
3. gedraging: het handelen of nalaten van de organisator of haar medewerkers;
4. beklaagde: de organisator tegen wie een klacht is ingediend;
5. klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde;
6. klachtencommissie: de onafhankelijke commissie die klachten in tweede aanleg behandelt;
7. beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen een beslissing van de directeur of het uitblijven van een beslissing.

Deze regeling is van toepassing op klachten over gedragingen van Recherche Noord en haar medewerkers, voor zover het gaat om uitvoering van dienstverlening.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Deze regeling geldt voor klachten van klanten, relaties of andere betrokkenen over het handelen of nalaten van Recherche Noord of haar medewerkers in het kader van de dienstverlening.

Artikel 3. Wijze van indienen

1. De klager of diens gemachtigde kan een klacht indienen bij de directie van Recherche Noord.
2. Het klaagschrift moet schriftelijk zijn (per e-mail of per post) en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. datum;
 - c. omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar bestaat;
 - d. motivering van de klacht (gronden).
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan deze vereisten, stelt de directie de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager dit niet doet, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4. Indieningstermijn

De klacht dient binnen zes weken te worden ingediend, gerekend vanaf de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden of waarop de klager daarvan kennis heeft gekregen.

Artikel 5. Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

Binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift bevestigt de directie schriftelijk de ontvangst aan de klager, met vermelding van de verdere procedure.

Artikel 7. Doorzending aan toezichthouder

Indien van toepassing wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift gezonden aan de bevoegde toezichthoudende instantie (indien die van toepassing is op de branche of sector).

Artikel 8. Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk gesprek.
2. In dat gesprek kunnen de klager en de directie de kwestie toelichten. De directie kan zo nodig verdere informatie inwinnen bij derden.

Artikel 9. Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager geen gesprek wenst, wordt de klacht schriftelijk behandeld.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in Artikel 3 gestelde eisen, wordt het niet in behandeling genomen.

Artikel 10. Beslissing

De directie neemt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift een beslissing.

Artikel 11. Kennisgeving beslissing

De beslissing wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld, met opgave van de gronden.

Artikel 12. Beroepschrift

1. Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing kan een beroepschrift worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Het beroepschrift bevat in ieder geval:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. datum;
 - c. omschrijving van de gedraging of beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt;
 - d. motivering (gronden) van het beroep.
3. Indien het beroepschrift niet voldoet aan deze vereisten, stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager dit niet doet, wordt het beroepschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 13. Ontvangst beroepschrift

De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van het beroepschrift.

Artikel 14. Behandeling beroepschrift

1. Indien het beroepschrift ontvankelijk wordt verklaard, nodigt de klachtencommissie klager en de beklaagde uit voor een hoorzitting.

2. De commissie kan aanvullende informatie inwinnen bij derden.
3. De commissie besluit binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift.

Artikel 15. Beslissing klachtencommissie

De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan zowel klager als beklagde. Een kopie van het beroepschrift en de beslissing kan, waar wettelijk vereist, worden verzonden naar de relevante toezichthouder of instantie.

Einde Klachtenregeling