



---

Conform artikel 18 Regeling Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.

## Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. De organisatie: Platform Eerlijk Wonen B.V.
2. De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie
3. Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers
4. De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door de klager een klaagschrift is ingediend
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

## Artikel 2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van de organisatie zoals genoemd in artikel 1, eerste lid en haar medewerkers.

## Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. Een klaagschrift dient te zijn ondertekend en tenminste de naam en het adres van de indiener te bevatten, alsmede een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
3. Klaagschriften, dienen gedagtekend te zijn. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
5. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede en derde lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
6. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het vijfde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

## Artikel 4 Indieningstermijn

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

## Artikel 5 Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

## Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging aan de klager.



---

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

De directeur brengt binnen twee weken na ontvangst van de klacht dit ter kennisgeving aan de Minister van Veiligheid en Justitie.

## **Artikel 8 Mondelinge behandelingsprocedure**

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

## **Artikel 9 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 gesteld in artikel 3, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

## **Artikel 10 Beslissing**

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

## **Artikel 11 Schriftelijke mededeling**

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

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend conform bovenstaande richtlijnen en worden gezonden aan:

*Platform Eerlijk Wonen B.V.  
t.a.v. de directie  
Jacob van Lennepkade 21-0  
1054 ZE Amsterdam*