

KLACHTENREGELING LEIDSE HOSTS

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder :

- 1) De organisatie : BIZ vereniging Uitgaansgebied Leidsebuurt (BVUL)
- 2) De klager : degene die nadeel denkt te ondervinden door de gedragingen van de organisatie
- 3) Een gedraging : het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers of medewerkers van derden die namens de organisatie handelen.
- 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 uitsluitend van toepassing op behandeling van gedragingen van de BVUL en haar medewerkers c.q. op de medewerkers van een extern ingehuurd beveiligingsbedrijf van het project Leidse Hosts op haar werkzame dagen.

Het gebied waarbinnen de horecahosts hun werkzaamheden zullen uitvoeren is als volgt:
Leidsekruisstraat, Kleine Gartmanplantsoen, Leidseplein, Marnixstraat tot de Leidsekade,
Lijnbaansgracht, Korte Leidsedwardsstraat, Lange Leidsedwardsstraat en de Zieseniskade.

Artikel 3 Wijze van indienen

- 1) Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht schriftelijk indienen bij de voorzitter van de organisatie die de gedraging heeft verricht.
- 2) Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens
 - De naam en het adres van de klager
 - De datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden
 - De locatie waar de gedraging heeft plaatsgevonden
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar wordt gemaakt
 - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
- 3) Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten, stelt de voorzitter van de organisatie hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen één week te herstellen
- 4) Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 5) Klachten moeten verstuurd worden naar : BIZ vereniging Horeca Leidsebuurt, Postbus 15547, 1001 NA Amsterdam.

Artikel 4 Indientermijn

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

Artikel 5 Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden

Artikel 6 **Ontvangstbevestiging**

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

Artikel 7 **Mondelinge behandelingsprocedure**

- 1) De voorzitter onderzoekt de klacht en nodigt klager uit voor een persoonlijk onderhoud
- 2) De voorzitter hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen
- 3) De behandeling van het klaagschrift vindt binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift plaats.

Artikel 8 **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 het klaagschrift niet in behandeling genomen.
- 3) De behandeling van het klaagschrift vindt binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift plaats.

Artikel 9 **Beslissing**

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

Artikel 10 **Schriftelijke mededeling**

De beslissing op het klaagschrift wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

Opgemaakt te Amsterdam, d.d. 8 januari 2017