

## Behandeling van klachten gericht aan de interne bewakingsdienst

Mu.ZEE

Afdeling Sleutel

Interne bewaking – vergunning FOD Binnenlandse Zaken 0825.383.589

Romestraat 11

8400 Oostende

België

E – info@muzee.be

T – 0032 59 50 81 18

W – www.muzee.be

---

In navolging van het Koninklijk Besluit van 25 april 2021 betreffende de minimumvereisten inzake personeel en organisatorische, technische en infrastructurele middelen van bewakingsondernemingen, interne bewakingsdiensten en veiligheidsdiensten, volgt onder andere dat er een klachtenprocedure moet worden voorzien.

*Art. 11. De bewakingsondernemingen en interne bewakings- en veiligheidsdiensten beschikken over een eigen schriftelijke procedure voor de ontvangst, registratie, analyse en behandeling van klachten die zij dienen toe te passen.*

*Deze procedure voorziet minstens dat:*

*1° de klager uiterlijk binnen de vijf werkdagen, na ontvangst van de klacht door de onderneming of dienst, een ontvangstbevestiging krijgt met vermelding van de contactgegevens van de persoon en/of de dienst die de klacht zal behandelen;*

*2° een inhoudelijk antwoord aan de klager dient genotificeerd te worden binnen de twee maanden na ontvangst van de klacht.*

---

Wanneer u een klacht heeft, kunt u deze indienen. De klacht zal op onderstaande manier worden afgehandeld.

De klachtenverantwoordelijke bij de interne bewakingsdienst van Mu.ZEE is de Hospitality & Security Manager en bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Personeelszaken.

Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend via het e-mailadres info@muzee.be. Bij het indienen van de klacht vragen we u graag alle relevante gegevens te vermelden. Wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zal de klacht schriftelijk (zie hierboven) bevestigd moeten worden om te controleren of de klacht goed begrepen is en of de klacht goed verwoord is. Dit om eventuele misverstanden te vermijden waardoor een afdoende oplossing niet mogelijk of bemoeilijkt zou worden.

Klachten die voor deze procedure in aanmerking kunnen komen zijn te omschrijven als een uiting van duidelijke ontevredenheid over de dienstverlening van de interne bewaking of haar aangestelde(n). Dit omvat zowel de manier waarop u behandeld of niet behandeld werd. De manier van dienstverlening

of verzuim door de interne bewaking of haar aangestelde(n). De termijn van dienstverleningen die al dan niet werden gerespecteerd.

Een klacht zal niet ontvankelijk zijn indien

- De klacht niet bestemd is voor de interne bewaking, maar voor een derde. Uw klacht wordt dan doorgegeven naar deze partij en u wordt hiervan op de hoogte gebracht.
- De klacht wordt anoniem ingediend.
- De klacht is in behandeling genomen door een andere instantie (politie, gerecht,...).
- De klacht ingediend werd binnen een onredelijke termijn van meer dan 2 maanden na de feiten.
- De klacht kennelijk onredelijk is.

Zoals bepaald door de wet zal er binnen de termijn van vijf werkdagen een schriftelijk ontvangstbevestiging worden gestuurd aan de betrokken klager.

Vervolgens overloopt de klachtenverantwoordelijke volgende stappen :

- Bekijkt de klacht en haar ontvankelijkheid
- Verzamelt alle eventuele relevante informatie in voor de behandeling van de klacht.
- Wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
- Bespreekt de klacht met de betrokken partijen.
- Koppelt zo nodig terug naar het dagelijks bestuur van Mu.ZEE voor beraadslaging.
- Neemt een standpunt in.
- Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
- Legt het standpunt vast in het klachtendossier.
- Onderneemt actie, indien nodig, naar aanleiding van het gekozen standpunt.
- Bericht de betrokken partijen omtrent de genomen beslissingen en acties.

Mocht blijken dat na afloop uw klacht niet naar behoren werd behandeld of er geen afdoende oplossing werd voorzien, staat het alle betrokken partijen vrij om zich te laten bijstaan door een raadsman die desgevallend verder het dossier kan behartigen.

---