

Behandeling van klachten gericht aan de interne bewakingsdienst

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.

Als interne bewakingsdienst van OPZ Geel is het belangrijk dat iedere persoon naar zijn/haar wensen en met respect voor de wetgevingen van toepassing op onze sector, bediend kan worden. We zullen er dus steeds alles aan doen om te streven naar een maximale tevredenheid omtrent onze dienstverlening. Gezien het belangrijkste kapitaal van onze dienst, haar werknemers zijn en dat we als mensen niet onfeilbaar zijn, bestaat er een kans dat niet alle verwachtingen van onze – professionele – relaties ingelost worden naar hun verwachtingen. Daarom vinden we het belangrijk dat er een goede klachtenbehandeling is, dit in combinatie met een goede communicatie naar alle betrokkenen.

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

A. Wat is een klacht

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.

B. Hoe een klacht indienen

Het Bestuursdecreet regelt hoe je als melder een melding kunt doen aan de administrateur-generaal:

- Schriftelijk (mail/brief)
- Telefonisch
- Fysiek
- Anoniem

Schriftelijk

De melder richt de brief aan de administrateur-generaal van het OPZ Geel (*OPZ Geel t.a.v. de administrateur-generaal - dr. Sanodreef 4 - 2440 Geel*), en vermeldt daarbij 'vertrouwelijk' op de omslag. De brief wordt door niemand geopend (ook niet ingescand), maar rechtstreeks aan de administrateur-generaal bezorgd.

Per mail: jan.bal@opzgeel.be.

Telefonische melding

De melder kan ook een telefonische melding doen (014 57 93 00).

Wanneer de melder hiermee instemt, kan het gesprek opgenomen worden ter bewaring en kan er een verslag opgemaakt worden. De melder kan het verslag dan nog controleren, corrigeren en voor akkoord ondertekenen.

Fysieke ontmoeting

De melder heeft het recht om binnen een redelijke termijn een afspraak te krijgen voor een fysieke ontmoeting om de informatie van de melding te bespreken.

Wanneer de melder ermee instemt, kan het gesprek opgenomen worden ter bewaring en kan er een verslag opgemaakt worden. Ook hier kan de melder het verslag dan nog controleren, corrigeren en voor akkoord ondertekenen.

Ook anonieme meldingen moeten kunnen gevolgd worden.

Alle meldingen worden vermeld in een register, in lijn met de geheimhoudingsverplichtingen. De meldingen worden bijgehouden zolang de (contractuele) relatie tussen de melder en de werkgever loopt.

C. Een klacht is niet ontvankelijk

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 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.

D. De klachten afhandeling

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 OPZ Geel 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.

Binnen de twee maanden na de dag waarop het meldingskanaal de ontvangstmelding heeft verstuurd, krijgt de melder een inhoudelijk antwoord.

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 en raadsman die desgevallend verder het dossier kan behartigen.