

Reglement behandeling van klachten gericht aan de interne bewakingsdienst.

Klachtenprocedure volgens KB van 25 april 2021 minimumvereisten bewakingsondernemingen, **interne bewakingsdiensten** en veiligheidsdiensten.

Vergunning FOD Binnenlandse Zaken lic. IBZ 18.1268.08 – KBO 0306.562.560 

Betreft Art. 11. Bewakingsondernemingen en **interne bewakings** en veiligheidsdiensten beschikken over een eigen schriftelijke procedure voor 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.*

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 is voor deze procedure niet ontvankelijk 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 anoniem wordt ingediend of indien uzelf niet rechtstreeks geconfronteerd bent geweest met het voorwerp van de klacht. U kan geen klacht indienen voor een derde partij.

- de klacht in behandeling is 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.

We garanderen het respect voor de persoonlijke levenssfeer en zullen uw verklaring vertrouwelijk behandelen.

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

Vervolgens overloopt de klachtenverantwoordelijke volgende stappen:

- Bekijkt de klacht en haar ontvankelijkheid

- Verzamelt alle eventuele relevante informatie 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 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.

Wie kan een klacht indienen :

Elke individuele persoon, bezoeker, persoon verbonden aan een vereniging of persoon verbonden aan een bedrijf kan een klacht indienen. Het kan gaan om een bezoeker tijdens zijn bezoek aan het museum maar ook bv. bij een evenement waarbij de bezoeker/persoon aanwezig is voor een bedrijf.

Eenieder die een klacht wenst in te dienen kan dit op een van de volgende manieren:

* Via e-mail naar [complaints@africamuseum.be](mailto:complaints@africamuseum.be)
* Per brief, gericht aan de “Interne bewakingsdienst” van het Koninklijk Museum voor midden Afrika. Leuvensesteenweg nr. 13 – 3080 TERVUREN

Een klacht bevat tenminste de volgende gegevens:

* De volledige naam en adresgegevens van de persoon die de klacht indient.
* E-mailadres of briefadres waarop de persoon die de klacht indient kan worden gecontacteerd.
* De plaats en datum van de gedraging, het voorval.
* Een omschrijving van de klacht of gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt.
* De gronden waarop u bezwaar maakt.