

# BEHANDELING VAN KLACHTEN GERICHT AAN DE INTERNE BEWAKING

Directie Gebouwen en Facilitair Beheer  
Afdeling Facilitair Bureau  
Interne bewaking, Vergunning FOD BiZa 18.1092.09

E [geert.vandemerckt@ugent.be](mailto:geert.vandemerckt@ugent.be) [anton.desmet@ugent.be](mailto:anton.desmet@ugent.be)  
T +32 9 264 71 71 +32 9 264 79 42

Site Overpoort, gebouw home Vermeylen, permanentie  
Stalhof 6, 9000 Gent

[www.ugent.be](http://www.ugent.be)

## INLEIDING

Uit het koninklijk besluit van 25 april 2021<sup>1</sup> betreffende de minimumvereisten inzake personeel en organisatorische, technische en infrastructurele middelen van bewakingsondernemingen, interne bewakingsdiensten en veiligheidsdiensten volgt o.a. 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 UGent 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 en zal de klacht op de onderstaande manier afgehandeld worden.**

## 1 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.

---

<sup>1</sup> [https://vigilis.ibz.be/upload/documents/KB\\_%20Minimumnormen\\_AR\\_Normesminimales.pdf](https://vigilis.ibz.be/upload/documents/KB_%20Minimumnormen_AR_Normesminimales.pdf)

## 2 NIET ONVANKELIJK

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.

## 3 INDIENEN VAN KLACHTEN

- 1) De klachtenverantwoordelijke bij de interne bewakingsdienst van de UGent is de Coördinator Security (CSec) en bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Facilitair Bureau.
- 2) Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend via het e-mailadres [permanentie@ugent.be](mailto:permanentie@ugent.be). Bij het indienen van de klacht vragen we u graag alle relevante gegevens, de datum van indiening en een omschrijving van de klacht vermelden.
- 3) Wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zal de klacht schriftelijk (zie punt 2) 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.
- 4) De klachtenverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht ontvangen werd en in behandeling is genomen. Deze ontvangstbevestiging zal binnen de termijn van 1 week schriftelijk aan de betrokken klager(s) worden overgemaakt. Mocht blijken dat deze termijn om om het even welke reden niet haalbaar is of zou zijn, dan wordt de klager hierover tijdig, doch binnen het bestek van deze week hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Dit gebeurt steeds met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen er daadwerkelijk zal worden gereageerd.

## 4 AFHANDELING VAN KLACHTEN

De klachtenverantwoordelijke:

1. Bekijkt de klacht en haar ontvankelijkheid.
2. Verzamelt alle eventuele relevante informatie in voor de behandeling van de klacht.
3. Wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
4. Bespreekt de klacht met de betrokken partijen.
5. Koppelt zo nodig terug naar het bestuur van UGent voor beraadslaging.
6. Neemt een standpunt in.

7. Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
8. Legt het standpunt vast in het klachtendossier.
9. Onderneemt actie, indien nodig, naar aanleiding van het gekozen standpunt.
10. 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.

## **5 HET KLACHTENDOSSIER (\*)**

legt alle gegevens van een klacht vast en bevat minstens:

1. De identiteitsgegevens van de klager(s).
2. De identiteitsgegevens van de betrokkenen.
3. De datum waarop de klacht is ingediend.
4. Een omschrijving van de klacht.
5. De datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht.
6. De eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht.
7. De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

(\*) Ugent verwerkt uw persoonsgegevens. We verwerken alleen persoonsgegevens en we laten alleen persoonsgegevens verwerken als dat noodzakelijk is om de taken die ons zijn toebedeeld, te kunnen verrichten. We verwerken de gegevens altijd in overeenstemming met de bepalingen van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en met de bepalingen van de federale en Vlaamse regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens. Als u hieromtrent vragen hebt kunt u contact opnemen met [privacy@ugent.be](mailto:privacy@ugent.be). U heeft te allen tijde inzage recht in uw gegevens om deze te laten corrigeren, aanvullen of bezwaar aan te tekenen.

## **6 KLACHTENBEHEER**

1. Het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.
2. De klacht(en) word(t)(en) geregistreerd bij de interne bewaking om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig en waar nodig preventieve maatregelen te nemen of het beleid erop af te stemmen.

## 7 REGISTRATIE VIA HET PERMANENTIECENTRUM

De PerC'er die tijdens zijn dienst een dergelijke mail binnen krijgt maakt hiervan een rapport (Klacht/.../.../...) op via Atlas zodat de klacht ook meteen wordt bijgehouden in de PSIM. Dit rapport wordt enkel naar [rapport@ugent.be](mailto:rapport@ugent.be) en de klager verstuurd. Men vermeldt in het rapport dat de klacht goed werd ontvangen en dat deze zal worden doorgestuurd naar de coördinator security (CSec) voor verdere analyse en behandeling en dat men inhoudelijk antwoord mag verwachten uiterlijk binnen een tijdsbestek van 2 maanden. De CSec wordt ook meteen bij de bestemmingen gezet. Verder worden ook de naam van de CSec, diens UGent e-mailadres én binnenlijn in het rapport gezet.

In het geval de klacht rechtstreeks betrekking heeft op de CSec zelf :

Men vermeldt in het rapport dat de klacht goed werd ontvangen en dat deze zal worden doorgestuurd naar het Afdelingshoofd Facilitair Bureau voor verdere analyse en behandeling en dat men inhoudelijk antwoord mag verwachten uiterlijk binnen een tijdsbestek van 2 maanden. Het afdelingshoofd wordt ook meteen bij de bestemmingen gezet.

Verder worden ook de naam van het afdelingshoofd, diens UGent e-mailadres én binnenlijn in het rapport gezet.