

[internal] BEW / INS / 310 Rev. 000	Instructie Klachtenopvolging Bewaking	 1 / 3
--	--	--

1 Doel

Instructie voor de ontvangst, registratie, analyse en behandeling van klachten ten opzichte van de interne bewakingsdienst van Evonik Antwerpen nv.

2 Toepassingsgebied

In navolging van het Koninklijk Besluit van 25 april 2021 over de minimumvereisten over 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.

3 Wijzigingen tgov. vorige versies

Versie	Datum	Wijziging(en)
00	22.10.2025	Nieuwe instructie

4 Definities, Terminologieën, Afkortingen

Klacht: 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.

[internal] BEW / INS / 310 Rev. 000	Instructie Klachtenopvolging Bewaking	 2 / 3
--	--	--

5 Omschrijving

5.1 Verwerking van de klacht

Een klacht zal op volgende manier worden afgehandeld.

Leiding bewaking en security, van de interne bewakingsdienst, wordt schriftelijk geïnformeerd via het invulformulier dat beschikbaar is via de website van Evonik Antwerpen nv – Interne Bewakingsdienst (<https://corporate.evonik.be/nl/contact-form/873592>).

Bij het indienen van de klacht dienen alle relevante gegevens te worden vermeld.

Wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zal de klacht schriftelijk bevestigd moeten worden, zodat de klacht goed begrepen wordt 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 als:

- De klacht niet bestemd is voor de interne bewaking, maar voor een derde. De 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 zoals politie, gerecht.
- De klacht ingediend werd binnen een onredelijke termijn van meer dan 2 maanden na de feiten.

[internal] BEW / INS / 310 Rev. 000	Instructie Klachtenopvolging Bewaking	 3 / 3
--	--	--

5.2 Afhandeling van de klacht

Zoals bepaald door het KB van 25 april 2021 zal er binnen de termijn van vijf werkdagen een schriftelijk ontvangstbevestiging worden gestuurd aan de betrokken klager. Vervolgens worden volgende stappen doorlopen :

- Bekijken van de klacht en haar ontvankelijkheid
- Verzamelen van alle eventuele relevante informatie voor de behandeling van de klacht
- Inwinnen van informatie bij de klager
- Analyse van de klacht in het Evonik intern incidentenmelding systeem ESTER en, indien nodig, het definiëren van maatregelen
- De klager zal schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte worden gebracht van de genomen maatregelen en acties.