

Klachtenregeling YB Security B.V.

Versie: 1.0

Datum: 15-11-2025

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. **YB Security:**
YB Security B.V., gevestigd aan Byronstraat 47, 5924XL Venlo, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90787080 en houder van ND-vergunning ND09089 (geldig tot 10-11-2030).
2. **Klager:**
Een natuurlijke persoon of rechtspersoon wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een gedraging of beslissing van YB Security of een van haar medewerkers.
3. **Klacht:**
Elke schriftelijke uiting van onvrede over het handelen of nalaten van YB Security of haar medewerkers, waartegen een reactie wordt verlangd.
4. **Beklaagde:**
YB Security B.V. of een medewerker van YB Security op wie de klacht betrekking heeft.
5. **Directie:**
De (mede)beleidsbepalers van YB Security B.V. die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van klachten.
6. **Klachtenbehandelaar:**
De door YB Security aangewezen functionaris die namens de directie de klacht in behandeling neemt en onderzoekt.
7. **Klachtenregistratie:**
Het door YB Security bijgehouden overzicht van binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan.

Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling heeft tot doel:
 - o een laagdrempelige en transparante procedure te bieden voor het indienen en behandelen van klachten;
 - o klachten zorgvuldig, eerlijk en binnen redelijke termijnen af te handelen;
 - o de kwaliteit van de dienstverlening en de werkwijze van YB Security continu te verbeteren.
2. Deze regeling laat eventuele wettelijke rechten van klagers, zoals het starten van een civiele procedure, onverlet.

Artikel 3 – Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op klachten over:

- de wijze waarop beveiligingsdiensten of andere werkzaamheden door YB Security zijn uitgevoerd;
 - de bejegening door medewerkers van YB Security;
 - beslissingen of nalaten in het kader van de dienstverlening.
2. De regeling geldt voor klachten van:
 - opdrachtgevers;
 - bezoekers, gasten of andere aanwezigen op objecten waar YB Security diensten verleent;
 - overige derden die direct met YB Security te maken hebben.
 3. Deze regeling is niet bedoeld voor:
 - interne klachten van medewerkers over hun arbeidsrelatie (hiervoor geldt de aparte **Klachtenregeling voor medewerkers**);
 - anonieme klachten, tenzij YB Security hier op eigen initiatief onderzoek naar wenst te doen.

Artikel 4 – Indiening van de klacht

1. Een klacht wordt bij voorkeur **schriftelijk** ingediend, per e-mail of per post.
2. Contactgegevens voor klachten:
 - **E-mail:** info@ybsecurity.nl
 - **Postadres:**
YB Security B.V.
T.a.v. Klachtenafhandeling
Byronstraat 47
5924XL Venlo
3. De klacht bevat ten minste:
 - naam en (indien van toepassing) organisatie van de klager;
 - adres, e-mailadres en telefoonnummer;
 - datum van indiening;
 - een duidelijke omschrijving van de gedraging, gebeurtenis of beslissing waarover wordt geklaagd;
 - de datum/data of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - eventuele betrokken medewerkers of objecten;
 - welke oplossing of reactie de klager verwacht.
4. Indien een klacht niet alle vereiste gegevens bevat, kan YB Security de klager verzoeken de klacht aan te vullen. De behandeling kan worden opgeschort totdat de benodigde informatie is ontvangen.

Artikel 5 – Termijn voor indienen

1. Een klacht dient in principe te worden ingediend binnen **zes weken** na de dag waarop de klager kennis heeft genomen van de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft.
2. Klachten die na afloop van deze termijn worden ingediend, kunnen niet-ontvankelijk worden verklaard, tenzij YB Security van oordeel is dat:
 - het verstrijken van de termijn de klager niet kan worden verweten; of

- de aard van de klacht aanleiding geeft de klacht toch in behandeling te nemen.

Artikel 6 – Ontvangstbevestiging en eerste beoordeling

1. YB Security bevestigt de ontvangst van de klacht in de regel **binnen vijf (5) werkdagen**, waarbij wordt vermeld:
 - de datum van ontvangst;
 - een korte omschrijving van de klacht;
 - de verdere procedure en de verwachte afhandelingstermijn.
2. De directie of de klachtenbehandelaar beoordeelt of:
 - de klacht onder deze regeling valt;
 - de klacht voldoende concreet is;
 - de klacht ontvankelijk is (bijvoorbeeld tijdig en niet eerder behandeld).
3. YB Security kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien:
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - over dezelfde kwestie al eerder een klacht is ingediend en afgedaan, zonder dat nieuwe feiten zijn aangedragen;
 - de klacht kennelijk ongegrond is of misbruik van recht oplevert.
4. Van een niet-ontvankelijkheid of het niet in behandeling nemen wordt de klager gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

1. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht op objectieve en zorgvuldige wijze. Waar mogelijk worden zowel klager als beklaagde gehoord.
2. YB Security kan:
 - stukken en informatie opvragen die relevant zijn voor de beoordeling van de klacht;
 - betrokken medewerkers, leidinggevenden of andere getuigen horen;
 - aanvullende vragen stellen aan de klager.
3. Indien nodig kan YB Security een medewerker of contactpersoon aanwijzen als vast aanspreekpunt voor de klager gedurende de procedure.
4. YB Security streeft ernaar de klacht **binnen vier (4) weken** na ontvangst af te handelen. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de reden en de nieuwe verwachte termijn.

Artikel 8 – Uitkomst en beslissing

1. Na afronding van het onderzoek neemt de directie of de klachtenbehandelaar een gemotiveerd besluit over de klacht. Daarbij wordt aangegeven:
 - of de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk wordt verklaard;

- welke feiten en overwegingen aan dit oordeel ten grondslag liggen;
 - of en welke maatregelen YB Security neemt naar aanleiding van de klacht.
2. De beslissing wordt schriftelijk (per e-mail of brief) aan de klager meegedeeld.
 3. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, kan YB Security onder meer:
 - excuses aanbieden;
 - herstelmaatregelen treffen;
 - interne procedures aanpassen;
 - betrokken medewerkers aanspreken of bijscholen.

Artikel 9 – Beroep en verdere mogelijkheden

1. Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling kan hij/zij binnen **twee (2) weken** na dagtekening van de beslissing een gemotiveerde reactie aan de directie sturen.
2. De directie beoordeelt of er aanleiding is de klacht opnieuw te bezien of aanvullende maatregelen te treffen, en informeert de klager hierover.
3. Deze interne klachtenprocedure laat het recht van de klager onverlet om:
 - juridische bijstand in te schakelen;
 - een geschil aan de bevoegde (civiele) rechter voor te leggen.

Artikel 10 – Registratie, vertrouwelijkheid en bewaartijd

1. Alle klachten worden in een intern registratiesysteem vastgelegd, inclusief:
 - datum van ontvangst;
 - aard van de klacht;
 - genomen stappen en uitkomst;
 - eventueel genomen verbetermaatregelen.
2. YB Security behandelt alle klachten vertrouwelijk. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met personen die noodzakelijkerwijs bij de behandeling betrokken zijn.
3. Klachtdossiers worden in principe **twee jaar** na afronding van de klacht bewaard, tenzij wet- of regelgeving een andere termijn voorschrijft.

Artikel 11 – Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van YB Security en is op verzoek kosteloos beschikbaar in pdf of papieren vorm.
2. YB Security kan deze regeling wijzigen. Bij substantiële wijzigingen wordt de nieuwe versie onder opdrachtgevers en andere relevante relaties verspreid.
3. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van YB Security met inachtneming van de uitgangspunten van redelijkheid en billijkheid.

