

Klachtenregeling voor medewerkers – YB Security B.V.

Versie: 1.0

Datum: 15-11-2025

Artikel 1 – Inleiding en uitgangspunten

1. YB Security B.V. streeft naar een veilige, respectvolle en professionele werkomgeving voor al haar medewerkers.
2. Medewerkers moeten problemen, zorgen en ongewenst gedrag zonder angst voor nadelige gevolgen kunnen melden.
3. Deze klachtenregeling beschrijft de interne procedure voor het behandelen van klachten van medewerkers over de arbeidssituatie.
4. Uitgangspunten zijn:
 - openheid en laagdrempeligheid;
 - zorgvuldige en objectieve behandeling;
 - hoor en wederhoor;
 - bescherming van de meldende medewerker;
 - vertrouwelijkheid.

Artikel 2 – Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op klachten van:
 - medewerkers met een arbeidsovereenkomst;
 - oproepkrachten;
 - stagiairs;
 - uitzendkrachten die onder dagelijkse aansturing van YB Security werken;
 - ex-medewerkers tot zes (6) maanden na uitdiensttreding voor gebeurtenissen tijdens de dienstperiode.
2. De regeling heeft betrekking op klachten over:
 - ongewenste omgangsvormen (zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie, bedreiging);
 - onveilige of ongezonde arbeidsomstandigheden;
 - oneerlijke of onzorgvuldige behandeling door leidinggevenden of collega's;
 - (vermeende) schending van interne regels, gedragscode of wet- en regelgeving voor zover betrekking hebbend op de arbeidsrelatie.
3. Voor inhoudelijke geschillen over bijvoorbeeld salaris, roosters of arbeidsvoorraarden kunnen andere (cao- of contractuele) procedures gelden. Waar mogelijk wordt deze regeling zoveel mogelijk in samenhang toegepast.

Artikel 3 – Begripsbepalingen

1. **Medewerker:** iedere persoon als bedoeld in artikel 2 lid 1.

2. **Klacht:** iedere melding van onvrede over de arbeidssituatie, gericht op het handelen of nalaten van YB Security of personen die namens YB Security werken.
3. **Klager:** medewerker die een klacht meldt.
4. **Vertrouwenspersoon:** door YB Security aangewezen persoon waar medewerkers terechtkunnen voor een vertrouwelijk gesprek en ondersteuning.
5. **Klachtencommissie medewerkers:** onafhankelijke commissie die formele klachten van medewerkers behandelt en de directie adviseert.

Artikel 4 – Informele aanpak

YB Security stimuleert dat problemen zo dicht mogelijk bij de bron worden opgelost.

Direct gesprek

1. De medewerker probeert, indien mogelijk, het probleem eerst rechtstreeks te bespreken met de betrokken persoon of personen.
2. Vaak kan in een open gesprek onduidelijkheid worden weggenomen of gedrag worden bijgesteld.

Artikel 5 – Formele klacht

Indienen

1. Als het probleem via de informele route niet is opgelost, kan de medewerker een **formele klacht** indienen bij de klachtencommissie medewerkers.
2. De klacht wordt schriftelijk ingediend via:
 - **E-mail (vertrouwelijk):** klachtenmedewerkers@ybsecurity.nl (*als je dit adres nog niet hebt, kun je dit aanpassen*)
 - of per post in een gesloten envelop met vermelding “vertrouwelijk – klachtencommissie medewerkers” naar:
YB Security B.V.
T.a.v. Klachtencommissie medewerkers
Byronstraat 47
5924XL Venlo
3. De formele klacht bevat ten minste:
 - naam en functie van de klager;
 - datum van indiening;
 - duidelijke omschrijving van de klacht;
 - naam/namen van de betrokken personen;
 - wat reeds is ondernomen om tot een oplossing te komen;
 - eventuele gewenste uitkomst.

Artikel 6 – Ontvangst en ontvankelijkheid

1. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht in de regel binnen **vijf (5) werkdagen**.
2. De klachtencommissie beoordeelt of:
 - o de klacht valt binnen de reikwijdte van deze regeling;
 - o de klacht voldoende concreet is;
 - o de klacht tijdig is (in beginsel binnen één jaar na het voorval).
3. De klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard indien:
 - o de klacht anoniem is;
 - o het feit waarover wordt geklaagd langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn;
 - o de klacht eerder is onderzocht en afgedaan, zonder nieuwe relevante feiten;
 - o er een andere wettelijke procedure is gestart over hetzelfde onderwerp (bijvoorbeeld bij rechter of instanties).
4. Van een niet-ontvankelijke klacht ontvangt de klager een gemotiveerde schriftelijke mededeling.

Artikel 7 – Samenstelling en werkwijze klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden die niet direct betrokken zijn bij de klacht en niet hiërarchisch boven de klager staan.
2. In de commissie is bij voorkeur kennis aanwezig op het gebied van:
 - o arbeidsrecht / HR;
 - o psychosociale arbeidsbelasting / ongewenste omgangsvormen;
 - o organisatiecultuur en communicatie.
3. De commissie werkt volgens de principes van:
 - o onafhankelijkheid;
 - o onpartijdigheid;
 - o hoor en wederhoor;
 - o vertrouwelijkheid.

Artikel 8 – Onderzoek en hoorzitting

1. De klachtencommissie onderzoekt de feiten rondom de klacht. Daarbij kan zij:
 - o stukken opvragen;
 - o betrokkenen schriftelijk of mondelijk om een reactie vragen;
 - o getuigen of deskundigen horen, indien nodig.
2. De commissie nodigt in de regel zowel de klager als de beklaagde uit voor een (al dan niet afzonderlijke) hoorzitting. Beide partijen mogen zich laten vergezellen door een collega, vakbond of andere vertrouwenspersoon.
3. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt dat ter inzage wordt gegeven aan de betreffende persoon, die de gelegenheid krijgt eventuele feitelijke onjuistheden te corrigeren.

Artikel 9 – Oordeel en advies

1. Na afronding van het onderzoek stelt de klachtencommissie een gemotiveerd schriftelijk advies op, waarin wordt aangegeven:
 - o of de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is;
 - o welke feiten en omstandigheden aan dit oordeel ten grondslag liggen;
 - o welke maatregelen naar het oordeel van de commissie wenselijk zijn.
2. Het advies wordt gestuurd aan de directie van YB Security, met een afschrift aan de klager.
3. De directie besluit binnen **vier (4) weken** na ontvangst van het advies welke maatregelen worden genomen en informeert klager en, voor zover van toepassing, beklaagde schriftelijk over het besluit.

Artikel 10 – Bescherming en gevolgen

1. Een medewerker die te goeder trouw een klacht indient of als getuige optreedt, mag op geen enkele wijze in zijn/haar positie worden benadeeld door het enkele feit dat hij/zij gebruikmaakt van deze regeling.
2. Ongewenste tegenmaatregelen (repressie) worden als ernstig worden beschouwd en kunnen leiden tot disciplinaire maatregelen.
3. Indien de klacht gegrond is, kan de directie onder meer:
 - o een waarschuwing geven;
 - o bemiddeling of coaching inzetten;
 - o een overplaatsing of aanpassing van werkzaamheden realiseren;
 - o disciplinaire maatregelen nemen, conform arbeidsrecht en interne regels.

Artikel 11 – Geheimhouding en registratie

1. Iedereen die bij de behandeling van een klacht is betrokken, is verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie die in dat kader wordt verkregen.
2. De klachtencommissie houdt een ganonimiseerde registratie bij van het aantal, type en uitkomst van klachten, ten behoeve van analyse en verbetering van beleid.
3. Klachtdossiers worden in beginsel **twee jaar** na afronding bewaard, tenzij wettelijke bepalingen een langere termijn vereisen.

Artikel 12 – Relatie tot meldingen van misstanden (klokkenluiden)

1. Deze klachtenregeling ziet vooral op individuele klachten over de arbeidssituatie.
2. Meldingen van (vermoede) ernstige misstanden die het algemeen belang raken (zoals fraude, ernstige veiligheidsrisico's of strafbare feiten) kunnen vallen onder een aparte regeling voor het melden van misstanden of

klokkenluiden. YB Security kan daarvoor een aanvullende procedure hanteren.

Artikel 13 – Slotbepalingen

1. Deze regeling is beschikbaar voor alle medewerkers via het personeelshandboek / intranet en kan op verzoek in papieren vorm worden verstrekt.
2. YB Security kan deze regeling wijzigen. Bij wijzigingen worden medewerkers geïnformeerd via de gebruikelijke interne communicatiemiddelen.
3. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van YB Security in redelijkheid, na overleg met HR en – indien passend – de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.