



GASTHEER • BEVEILIGING • DIENSTVERLENING

KLACHTENPROCEDURE

Luisteren • onderzoeken • oplossen • verbeteren

Uitgangspunt Iedere klacht wordt serieus, respectvol, vertrouwelijk en zonder vooringenomenheid behandeld. Een klacht indienen is kosteloos en leidt niet tot benadeling van de klager.

DOCUMENTGEGEVENS

Organisatie	GSS Gastheer beveiliging en dienstverlening B.V.
Versie	202608001. V.1.0
Datum	17 augustus 2026
Eigenaar	Directie / klachtenfunctionaris
Contact klachten	info@gss-beveiliging.nl • 085 060 9292
Toepassing	Opdrachtgevers, bezoekers, bewoners, omwonenden, leveranciers en andere betrokkenen

Industrieweg 26 • 1521 NE Wormerveer
085 060 9292 • info@gss-beveiliging.nl
www.gss-beveiliging.nl • KvK 95804528

1. Doel en uitgangspunten

Deze procedure beschrijft hoe GSS klachten ontvangt, registreert, onderzoekt, beantwoordt en gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. GSS streeft eerst naar een snelle en passende oplossing, zonder het recht van de klager op verdere stappen te beperken.

- toegankelijk: indienen kan schriftelijk, per e-mail, telefonisch of via een medewerker;
- onpartijdig: de klacht wordt niet uitsluitend beoordeeld door de persoon op wie zij betrekking heeft;
- hoor en wederhoor: klager en betrokken medewerker krijgen gelegenheid hun kant toe te lichten;
- vertrouwelijk: informatie wordt alleen gedeeld met personen die deze nodig hebben voor behandeling;
- tijdig: GSS hanteert vaste ontvangst-, onderzoeks- en reactietermijnen;
- lerend: oorzaken en verbetermaatregelen worden gevolgd en periodiek geëvalueerd.

2. Voor wie en waarover?

Iedere natuurlijke persoon of organisatie kan een klacht indienen over handelen, nalaten of dienstverlening van GSS of van een medewerker die onder verantwoordelijkheid van GSS werkt. Bijvoorbeeld over:

- bejegening, communicatie, houding of herkenbaarheid;
- uitvoering van beveiligings-, receptie-, toezicht- of evenementendiensten;
- toegangscontrole, optreden, rapportage of opvolging;
- nakoming van afspraken, bereikbaarheid, planning of facturatie;
- privacy, vertrouwelijkheid of omgang met persoonsgegevens;
- veiligheid, integriteit, discriminatie, intimidatie of ongewenst gedrag.

3. Wat valt buiten deze procedure?

SITUATIE	ROUTE
Acuut gevaar, geweld of strafbaar feit	Bel bij direct gevaar 112. Meld daarnaast zo spoedig mogelijk bij opdrachtgever/locatieleiding en GSS.
Bezwaar tegen besluit van overheid of opdrachtgever	Gebruik de bezwaar-, beroeps- of klachtenroute van die organisatie. GSS kan operationele informatie leveren voor zover toegestaan.
Privacyrecht of klacht over persoonsgegevens	GSS behandelt dit volgens de AVG en privacyverklaring; e-mail: info@gss-beveiliging.nl . Is de opdrachtgever verantwoordelijk, dan stuurt GSS de melding veilig door.
Klokkenluiders- of integriteitsmelding	Gebruik de daarvoor aangewezen interne/externe meldroute wanneer van toepassing. Deze klachtenprocedure vervangt die bescherming niet.
Arbeidsconflict of personele grief	Voor medewerkers geldt daarnaast de interne HR-, vertrouwenspersoon- of cao-route.
Aansprakelijkstelling of schadeclaim	GSS registreert de melding maar behandelt aansprakelijkheid volgens overeenkomst, verzekering en toepasselijk recht.
Geen verkeerde deur Als een andere partij bevoegd is, legt GSS dit uit en stuurt de klacht alleen met toestemming of op een geldige wettelijke basis door.	

4. Een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend via:

KANAAL	GEGEVENS
E-mail	info@gss-beveiliging.nl – onderwerp: “Klacht”
Post	GSS Gastheer beveiliging en dienstverlening B.V., t.a.v. Klachtenfunctionaris, Industrieweg 26, 1521 NE Wormerveer
Telefoon	085 060 9292 – vraag om registratie door de klachtenfunctionaris
Via locatie of medewerker	De medewerker legt de melding vast en stuurt deze zo spoedig mogelijk door. Bij voorkeur ontvangt de klager een registratienummer.

Vermeld waar mogelijk: naam en contactgegevens, datum/tijd/locatie, omschrijving, betrokken personen, gewenste oplossing en relevante stukken. Anoniem melden kan, maar kan het onderzoek en de terugkoppeling beperken.

Indientermijn Dien een klacht bij voorkeur binnen 3 maanden na de gebeurtenis in. Een latere klacht wordt behandeld wanneer redelijk onderzoek nog mogelijk is. Wettelijke rechten en verval- of verjaringstermijnen worden hierdoor niet gewijzigd.

5. Proces en termijnen

STAP	WAT DOET GSS?	RICHTTERMIJN
1. Ontvangst	Registreren, ontvangst bevestigen, registratienummer en contactpersoon doorgeven.	Binnen 5 werkdagen
2. Triage	Beoordelen op veiligheid, bevoegdheid, privacy, belangenconflict en benodigde tijdelijke maatregelen.	Zo snel mogelijk; urgente veiligheid uiterlijk volgende werkdag
3. Informele oplossing	Met instemming van de klager proberen de klacht direct op te lossen door uitleg, herstel, gesprek of praktische maatregel.	Bij voorkeur binnen 10 werkdagen
4. Onderzoek	Informatie verzamelen, betrokkenen horen, stukken beoordelen en feiten vaststellen.	Binnen de totale behandeltermijn
5. Besluit en reactie	Schriftelijk oordeel, motivering, eventuele excuses/herstelmaatregelen en informatie over herbeoordeling.	Binnen 20 werkdagen na ontvangst
6. Verlenging	Als meer tijd nodig is, motiveert GSS dit en noemt een nieuwe datum.	Eenmaal maximaal 10 werkdagen, tenzij bijzondere omstandigheden
7. Afsluiting	Uitkomst vastleggen, acties bewaken en dossier sluiten wanneer acties zijn toegewezen.	Na reactie en vastlegging acties

Een informele oplossing vindt alleen plaats als de klager daarmee instemt. De klager kan vragen om voortzetting van de formele behandeling zolang de klacht nog niet definitief is afgesloten.

6. Ontvankelijkheid en eerste beoordeling

- GSS controleert of de klacht voldoende duidelijk is en betrekking heeft op GSS. Bij ontbrekende informatie krijgt de klager een redelijke termijn om deze aan te vullen.
- GSS kan besluiten een klacht niet of beperkt inhoudelijk te behandelen als dezelfde klacht al definitief is behandeld zonder nieuwe feiten, onderzoek onmogelijk is door tijdsverloop, de klacht kennelijk misbruik oplevert of behandeling een lopend strafrechtelijk onderzoek ernstig kan schaden.
- GSS informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over een besluit om niet inhoudelijk te behandelen en wijst waar mogelijk op een passende andere route.

7. Onafhankelijkheid en belangenconflict

4. De klachtenfunctionaris coördineert de behandeling en was bij voorkeur niet rechtstreeks betrokken bij de gebeurtenis.
5. Een klacht over de klachtenfunctionaris wordt behandeld door de directie of een onafhankelijk aangewezen persoon. Een klacht over een directielid wordt behandeld door het andere directielid of een externe, onafhankelijke behandelaar.
6. Betrokken medewerkers beslissen niet zelfstandig over de gegrondheid van een klacht over hun eigen handelen, maar krijgen wel gelegenheid te reageren.

8. Onderzoek en hoor en wederhoor

7. GSS stelt de onderzoeksvragen en verzamelt alleen informatie die noodzakelijk is voor de klacht.
8. De klager en betrokken medewerker(s) kunnen mondeling of schriftelijk worden gehoord. Van een gesprek maakt GSS een zakelijke samenvatting; betrokkenen mogen feitelijke onjuistheden laten corrigeren.
9. GSS beoordeelt feiten, afspraken, werkinstructies, rapportages, beschikbare beelden en overige relevante informatie. Toegang tot gevoelige gegevens wordt beperkt.
10. Camerabeelden worden alleen geraadpleegd of veiliggesteld als daarvoor een geldige grond en bevoegdheid bestaat. De klachtenprocedure creëert geen zelfstandig recht op afgifte van beelden.
11. De beoordeling kan luiden: gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond, niet vast te stellen of niet-ontvankelijk/niet in behandeling.

9. Uitkomst en mogelijke maatregelen

De schriftelijke reactie bevat in begrijpelijke taal de klacht, gevolgde stappen, relevante bevindingen, het oordeel, de motivering en eventuele vervolgacties. Afhankelijk van de klacht kan GSS onder meer:

- uitleg geven, een misverstand herstellen of excuses aanbieden;
- een fout corrigeren of dienstverlening opnieuw/anders uitvoeren;
- werk-, locatie- of communicatie-instructies aanpassen;
- coaching, training, begeleiding of disciplinaire maatregelen inzetten;
- beveiligings-, privacy- of kwaliteitsmaatregelen verbeteren;
- contractuele of financiële correcties beoordelen;
- een melding doen aan opdrachtgever, verzekeraar, toezichthouder of bevoegde instantie wanneer dit noodzakelijk en rechtmatig is.

Vanwege privacy en arbeidsrecht kan GSS niet altijd details delen over maatregelen tegen individuele medewerkers. GSS beschrijft wel, voor zover mogelijk, welke herstel- of verbeteractie is genomen.

10. Herbeoordeling en externe mogelijkheden

12. Is de klager het niet eens met de afhandeling, dan kan binnen 10 werkdagen na de reactie gemotiveerd om herbeoordeling worden gevraagd via info@gss-beveiliging.nl.
13. De herbeoordeling wordt uitgevoerd door een niet eerder beslissende functionaris of, indien passend, een onafhankelijke externe behandelaar. GSS reageert in beginsel binnen 20 werkdagen.
14. Deze procedure beperkt niet het recht om een geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen of een klacht te richten aan een bevoegde toezichthouder, opdrachtgever of geschilleninstantie.
15. Voor privacyklachten kan een betrokkene zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens. GSS adviseert eerst contact met GSS of de verantwoordelijke opdrachtgever op te nemen.

11. Privacy en dossierbeheer

16. GSS verwerkt klachtgegevens voor behandeling, kwaliteitsverbetering, beveiliging, nakoming van verplichtingen en vaststelling of verdediging van rechten.
17. Het dossier is alleen toegankelijk voor personen die dit nodig hebben. Gegevens worden niet verder gebruikt op een wijze die onverenigbaar is met het doel.
18. GSS bewaart een klachtdossier in beginsel maximaal 5 jaar na afsluiting, of korter als het doel is bereikt. Langer bewaren kan noodzakelijk zijn vanwege een wettelijke plicht, lopend geschil, incident of contractuele afspraak.
19. Rapportages voor kwaliteitsverbetering worden waar mogelijk geanonimiseerd of geaggregeerd.

12. Bescherming tegen benadeling

Een klager, getuige of medewerker wordt niet benadeeld omdat diegene te goeder trouw een klacht indient, informatie verstrekt of aan het onderzoek meewerkt. Opzettelijk valse beschuldigingen, intimidatie, discriminatie of misbruik van de procedure kunnen wel afzonderlijk worden beoordeeld.

13. Registratie, analyse en verbetering

De klachtenfunctionaris houdt een beveiligd register bij en rapporteert periodiek aan de directie. Minimaal worden gevolgd:

- datum, kanaal, categorie en locatie/opdracht;
- urgentie en eventuele veiligheids- of privacycomponent;
- doorlooptijd, oordeel en wijze van afdoening;
- oorzaak, corrigerende maatregel, eigenaar en uiterste datum;
- herhaling, trends en effectiviteit van eerdere maatregelen.

CONTROLEPUNT	FREQUENTIE	VERANTWOORDELIJKE
Openstaande klachten en termijnen	Minimaal maandelijks	Klachtenfunctionaris
Trends en terugkerende oorzaken	Per kwartaal	Directie / kwaliteitsverantwoordelijke
Werking van de procedure	Jaarlijks en na een ernstig incident	Directie
Opvolging verbetermaatregelen	Tot aantoonbare afronding	Toegewezen actiehouders

14. Rollen en verantwoordelijkheden

ROL	VERANTWOORDELIJKHEID
Iedere medewerker	Klacht herkennen, respectvol reageren, veiligheid eerst, niets beloven buiten bevoegdheid, tijdig doorsturen en bewijs bewaren.
Leidinggevende / locatiemanager	Eerste opvang, tijdelijke maatregelen, feiten veiligstellen en operationele afstemming met opdrachtgever.
Klachtenfunctionaris	Registratie, triage, onafhankelijk onderzoek, termijnbewaking, communicatie, dossier en verbetervoorstellen.
Directie	Besluit bij ernstige of complexe klachten, herbeoordeling, middelen, disciplinaire/contractuele acties en trendsturing.
Privacycontact / FG opdrachtgever	Beoordeling van privacyrechten, datalekken en rolverdeling wanneer persoonsgegevens centraal staan.

15. Contact en vaststelling

KLACHTENCONTACT

info@gss-beveiliging.nl · 085 060 9292

POSTADRES

Industrieweg 26, 1521 NE Wormerveer

WEBSITE

www.gss-beveiliging.nl

VASTGESTELD DOOR

[NAAM EN FUNCTIE]

VASTSTELLINGSdatum

[DD-MM-JJJJ]

EVALUATIEDatum

[DD-MM-JJJJ – JAARLIJKS]

Bijlage 1 – Klachtenformulier

NAAM KLAGER	[NAAM / ANONIEM]
ORGANISATIE (INDIEN VAN TOEPASSING)	[ORGANISATIE]
CONTACTGEGEVENS	[E-MAIL EN/OF TELEFOON]
DATUM EN TIJD GEBEURTENIS	[DD-MM-JJJJ, TIJD]
LOCATIE / OPDRACHT	[LOCATIE / OPDRACHTGEVER]
BETROKKEN MEDEWERKER(S)	[NAAM/FUNCTIE/OMSCHRIJVING, INDIEN BEKEND]
CATEGORIE	☐ bejegening ☐ dienstverlening ☐ veiligheid ☐ privacy ☐ facturatie ☐ discriminatie/ongewenst gedrag ☐ anders
OMSCHRIJVING	[WAT IS ER GEBEURD? WAT HAD U VERWACHT?]
GEWENSTE OPLOSSING	[WELKE OPLOSSING OF UITLEG WENST U?]
BIJLAGEN / BEWIJS	[E-MAILS, FOTO'S, DOCUMENTEN; STUUR GEEN ONNODIGE GEVOELIGE GEGEVENS]
TOESTEMMING CONTACT	☐ GSS mag contact opnemen voor toelichting
DATUM	[DD-MM-JJJJ]

Bijlage 2 – Interne registratie en actieplan

KLACHTNUMMER	[GSS-KL-2026-000]		
ONTVANGSTDATUM EN KANAAL	[DATUM / E-MAIL / POST / TELEFOON / LOCATIE]		
ONTVANGST BEVESTIGD	[DATUM]		
BEHANDELAAR	[NAAM EN FUNCTIE]		
BELANGENCONFLICT GECONTROLEERD	☐ ja ☐ nee Toelichting: []		
URGENTIE	☐ regulier ☐ hoog ☐ acuut		
SPECIALE ROUTE	☐ privacy ☐ datalek ☐ integriteit ☐ HR ☐ schade ☐ strafbaar feit ☐ opdrachtgever		
FEITEN EN BRONNEN	[GESPREKKEN, RAPPORTAGES, INSTRUCTIES, BEELDEN, CORRESPONDENTIE]		
ORDEEL	☐ gegrond ☐ gedeeltelijk gegrond ☐ ongegrond ☐ niet vast te stellen ☐ niet behandeld		
REACTIEDATUM	[DD-MM-JJJJ]		
HERBEOORDELING	☐ nee ☐ ja, datum en behandelaar: []		
AFSLUITDATUM	[DD-MM-JJJJ]		
VERBETERMAATREGEL	EIGENAAR	UITERSTE DATUM	STATUS / EFFECTCONTROLE
[ACTIE]	[NAAM/FUNCTIE]	[DATUM]	☐ open ☐ gereed Effect: []
[ACTIE]	[NAAM/FUNCTIE]	[DATUM]	☐ open ☐ gereed Effect: []
[ACTIE]	[NAAM/FUNCTIE]	[DATUM]	☐ open ☐ gereed Effect: []