



**Aqua for All**

---

# Klachtenprocedure

## Klachtenprocedure Stichting Aqua for All

Deze klachtenregeling maakt onderdeel uit van het kwaliteitssysteem van Stichting Aqua for All. Doel van de regeling is om stakeholders (extern) en medewerkers (intern) van Stichting Aqua for All in de gelegenheid te stellen een klacht in te dienen met betrekking tot de dienstverlening en werkwijze van Aqua for All, dan wel over het functioneren van de medewerkers en door Aqua for All bemiddelde experts.

### Klachten en klachtenprocedure, algemeen

Een klacht kan worden ingediend door elke externe natuurlijke of rechtspersoon.

Een klacht in het kader van deze regeling is een volgens de procedurevoorschriften schriftelijk ingediende uiting van onvrede door of namens een klager betreffende de dienstverlening of werkwijze van Stichting Aqua for All in het algemeen of betreffende het handelen of nalaten van individuele medewerkers, directie of Raad van Toezicht en/of door Aqua for All bemiddelde experts.

- Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij Stichting Aqua for All, Spaarneplein 2, 2515 VK te Den Haag, onder vermelding van Klaagschrift, type klacht (zie hierna) en ter attentie van Office Manager. De Office Manager draagt er zorg voor dat de ongeopende brief bij de juiste persoon terecht komt (Operationeel Manager, Directie of Vertrouwenspersoon Raad van Toezicht, zie hierna).
- De behandeling van de klacht geschiedt door de Operationeel Manager, de Directeur<sup>1</sup> of door de vertrouwenspersoon Raad van Toezicht. Binnen één werkweek zorgt deze voor schriftelijke bevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie over de klachtenprocedure en de termijn van afdoening van het klaagschrift verstrekt.
- De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift afgehandeld, waarbij een aan de klacht en het onderzoek gerelateerde uitlooptermijn van de klachtenbehandeling voor ten hoogste vier weken van toepassing is.
- Degene die de klacht behandelt past hoor en wederhoor toe: de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
- De klacht wordt schriftelijk gemotiveerd en afgedaan, zowel klager als degene waarop de klacht betrekking heeft ontvangen bericht.

### Klachten en behandeling, specifiek

Er wordt onderscheid gemaakt in vier typen klachten, elk met een eigen behandeling. In beginsel zijn er drie functionarissen betrokken binnen deze regeling: de Operationeel Manager, de Directeur en een binnen de Raad van Toezicht van Aqua for All aangewezen portefeuillehouder voor klachten / vertrouwenspersoon.

#### Type A klacht. Betreffende: Procedures.

Klachten ten aanzien van gebruikte procedures door het personeel van Aqua for All. Het gaat hier om contractvorming, kwaliteitsmeting, afwijzingen van aanvragen, monitoring en evaluatie en andere vormen van dienstverlening die onderdeel uitmaken van de werkprocessen van Aqua for All.

*Behandeling:* klachten ten aanzien van gebruikte procedures worden behandeld door de Operationeel Manager van Aqua for All. De Operationeel Manager zorgt voor Maatregelen ter Verbetering in het kwaliteitssysteem van Aqua for All indien nodig. De Operationeel Manager rapporteert aan de Directeur. De Directeur rapporteert aan de vertrouwenspersoon (lid Raad van Toezicht).

#### Type B klacht. Betreffende: Integriteit

Klachten ten aanzien van de integriteit van het personeel en door Aqua for All bemiddelde experts tijdens het uitvoeren van werkzaamheden en betrekking hebbend op deze werkzaamheden. Het gaat hier bijvoorbeeld om fraude en

omgangsvormen.

*Behandeling:* bij de behandeling van klachten rondom integriteit wordt een onderscheid gemaakt of de Directeur wel of niet betrokken is.

Klachten ten aanzien van de integriteit van het personeel en/of experts waarbij de Directeur niet betrokken is worden behandeld door de Directeur van Aqua for All. De Directeur rapporteert aan de Raad van Toezicht.

Indien het een klacht over de Directeur zelf betreft, wordt de klacht ingediend bij de vertrouwenspersoon binnen de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht informeert de Directeur naar eigen inzicht.

#### Type C klacht. Betreffende: Vertrouwelijkheid

Klachten over vertrouwelijke zaken betreffende Aqua for All, haar personeel en door Aqua for All bemiddelde experts, die niet direct verband houden met het werk of activiteiten van deze persoon voor Aqua for All, zoals bijvoorbeeld vermeende diefstal van niet Aqua for All gelden of geconstateerde feiten die tot imagoschade kunnen leiden.

*Behandeling:* klachten ten aanzien van vertrouwelijke zaken worden behandeld door de vertrouwenspersoon binnen de Raad van Toezicht. De vertrouwenspersoon Raad van Toezicht informeert de Directeur naar eigen inzicht.

#### Type D klacht. Betreffende: Interne klachten

Klachten binnen de organisatie, namelijk tussen medewerkers, door Aqua for All bemiddelde experts en/of de Directeur.

*Behandeling:* interne klachten worden behandeld door het Management Team. Het Management Team bestaat uit 4 medewerkers van Aqua for All. De indiener van de klacht beslist zelf aan welk Managementteamlid/(evt. -leden) hij/zij de klacht adresseert. Het lid van het Management Team neemt de klacht in overweging. Om de veiligheid van de medewerker te waarborgen wordt, afhankelijk van de aard en schaal van de klacht, gepaste behandeling bepaald en, indien nodig, gerapporteerd aan de Directeur danwel de (vertrouwenspersoon binnen) Raad van Toezicht.

#### Overige bepalingen ten aanzien van behandeling van klachten.

De klachtenregeling wordt zichtbaar gecommuniceerd naar stakeholders en interne organisatie.

1. De behandeling van klachten en vragen wordt bijgehouden in het Sjabloon Klachten en Vragenregistratie Aqua for All. Klachten en vragen worden gearchiveerd in het kwaliteitssysteem door de Operationeel Manager voor zover deze niet vertrouwelijk zijn. De vertrouwenspersoon binnen de Raad van Toezicht archiveert de vertrouwelijke klachten en diens afhandeling.
2. Bij klachten afkomstig van stakeholders (extern, type A,B,C) ligt de beoordeling van de zwaarte van de klacht bij de Directeur, voor zover de klacht niet rechtstreeks de Directeur zelf betreft. Bij klachten afkomstig vanuit de organisatie zelf, betreffende de organisatie c.q. klachten over de Directeur, ligt de beoordeling van de zwaarte van de klacht bij de vertrouwenspersoon van de Raad van Toezicht.
3. In alle gevallen is beroep mogelijk. Dit geschiedt via het getrapte schema: Operationeel Manager - Directeur- lid Raad van Toezicht (vertrouwenspersoon). Wanneer een klacht in eerste instantie bij de vertrouwenspersoon van de Raad van Toezicht is ingediend, is beroep mogelijk bij een ander lid van de Raad van Toezicht (tweede vertrouwenspersoon Raad van Toezicht).
4. Aqua for All is een lerende organisatie. Klachten en klachtenbehandeling leiden tot verbeteringen van werk en werkprocessen. Het kwaliteitssysteem in zijn geheel, en de klachtenregeling in het bijzonder, is hierin een belangrijk instrument.



Aqua for All

<sup>1</sup> De Directeur en Operationeel Manager zijn medewerkers; de vertrouwenspersoon (lid van de Raad van Toezicht) is extern.