



## **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 bestuur en/of door Aqua for All bemiddelde experts.

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij Stichting Aqua for All, Postbus1072, 3430 BB te Nieuwegein, onder vermelding van Klaagschrift en ter attentie van Kwaliteitsmanager, Directie of Vertrouwenspersoon Bestuur, zie hierna.

De behandeling van de klacht geschiedt door de kwaliteitsmanager, de directie of door de vertrouwenspersoon bestuur. 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 kwaliteitsmanager, de directeur en een binnen het bestuur van Aqua for All aangewezen portefeuillehouder voor Klachten/vertrouwenspersoon.

#### A. 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 kwaliteitsmanager van Aqua for All. De kwaliteitsmanager zorgt voor Maatregelen ter Verbetering in het kwaliteitssysteem van Aqua for All indien nodig. De kwaliteitsmanager rapporteert aan de directie. De directie rapporteert aan het bestuurslid (vertrouwenspersoon).

#### B. 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: klachten ten aanzien van de integriteit van het personeel en/of experts worden behandeld door de directie van Aqua for All. De directie rapporteert aan het bestuur. Indien het een klacht over de directeur zelf betreft, wordt de klacht ingediend bij de vertrouwenspersoon binnen het bestuur. Het bestuur informeert de directeur naar eigen inzicht.

#### C. 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 het bestuur. Het bestuur informeert de directeur naar eigen inzicht.

#### D. 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 de directeur of door de vertrouwenspersoon binnen het bestuur. De indiener van de klacht beslist zelf aan wie van beiden hij/zij de klacht adresseert. De directie rapporteert, indien nodig, aan het bestuurslid (vertrouwenspersoon).

*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 (zie het Kwaliteitssysteem). Klachten en vragen worden gearchiveerd in het kwaliteitssysteem door de kwaliteitsmanager voor zover deze niet vertrouwelijk zijn. De vertrouwenspersoon binnen het bestuur 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 directie, voor zover de klacht niet rechtstreeks de directie zelf betreft. Bij klachten afkomstig vanuit de organisatie zelf, betreffende de organisatie c.q. klachten over de directie, ligt de beoordeling van de zwaarte van de klacht bij de vertrouwenspersoon in het bestuur.
3. In alle gevallen is beroep mogelijk. Dit geschiedt via het getrapte schema: kwaliteitsmanager-directeur-bestuur (vertrouwenspersoon). Wanneer een klacht in eerste instantie bij de vertrouwenspersoon van het bestuur is ingediend, is beroep mogelijk bij een ander bestuurslid (tweede vertrouwenspersoon bestuur).
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.