

Klachtenprocedure

Publieke procedure · Sustainability Partner BV · Versie 1.0

Wie kan een klacht indienen?

Elke stakeholder kan een klacht indienen: medewerkers, freelancers, klanten, leveranciers en partners, investeerders/eigenaars, leden van de bredere community en andere personen of groepen die menen dat zij door Sustainability Partner of door een relevante zakelijke relatie van Sustainability Partner worden geraakt.

Hoe dient u een klacht in?

Vul het klachtenformulier in op onze website: [Meldpunt voor klachten & bezorgdheden - Sustainability Partner – Fill in form](#)

Vermeld bij voorkeur uw contactgegevens, een beschrijving van wat er is gebeurd of dreigt te gebeuren, wanneer dit plaatsvond, wie of wat betrokken is, welke impact u ervaart en welke oplossing u redelijk vindt. Bewijsstukken zijn welkom maar niet vereist om een klacht te kunnen indienen.

U mag vragen dat uw identiteit zo beperkt mogelijk wordt gedeeld. Ook een anonieme of pseudonieme melding wordt beoordeeld wanneer er voldoende informatie is om ze zinvol te onderzoeken. Anonimiteit kan wel beperken hoeveel wij kunnen terugkoppelen of welke feiten wij kunnen verifiëren.

Wanneer aanvaarden we een klacht?

Een klacht wordt in principe aanvaard wanneer er een redelijke link is met Sustainability Partner en er een probleem wordt gemeld dat onderzoek, herstel, correctie of een gemotiveerde beslissing vraagt.

Situatie	Behandeling	Voorbeelden	Wat we communiceren
Binnen scope	We aanvaarden de melding als klacht wanneer het onderwerp verband houdt met onze activiteiten, diensten, beslissingen, werkpraktijken, gedrag van personen die voor ons handelen of een zakelijke relatie waar wij invloed op hebben.	Mogelijke negatieve sociale of milieu-impact; oneerlijke of onethische behandeling; schending van een afspraak of publiek engagement; ernstig kwaliteitsprobleem; privacy/data; belangenconflict; vergelding.	Bevestiging van aanvaarding, case owner, eerstvolgende stap en streefdatum.
Onvoldoende informatie	We vragen gericht om ontbrekende informatie wanneer de klacht anders niet zinvol kan worden beoordeeld of onderzocht.	Onvoldoende data/context; onduidelijk wie of welke opdracht betrokken is.	Welke informatie ontbreekt en tegen wanneer we na ontvangst daarvan beslissen.
Geen klacht	We behandelen de melding als gewone vraag, commerciële vraag of feedback wanneer geen onderzoek of herstelprocedure nodig is.	Algemene informatievraag, offertezoek, suggestie zonder gemeld nadeel.	Waarom het niet als klacht wordt behandeld en, waar mogelijk, wie of welk kanaal wel passend is.
Buiten scope / misbruik	We aanvaarden de melding niet wanneer er geen duidelijke link is met Sustainability Partner, wanneer het uitsluitend spam of bedreigend/misbruikend gedrag betreft, of wanneer exact hetzelfde dossier definitief is afgesloten zonder nieuwe feiten.	Klacht over een volledig derde bedrijf; herhaalde identieke melding zonder nieuwe informatie.	Een korte, concrete reden voor niet-aanvaarding; een alternatief kanaal waar dat nuttig en bekend is.

Een klacht wordt niet geweigerd omdat zij kritisch is, omdat nog geen bewijs is meegestuurd, omdat de relatie met Sustainability Partner intussen is beëindigd of omdat dezelfde klacht eerder informeel is gemeld. Een melding over mogelijke vergelding wordt altijd afzonderlijk en met prioriteit beoordeeld.

Vaste klachtenprocedure en streefdeadlines

De termijnen hieronder zijn streefdeadlines in werkdagen. Wanneer een dossier uitzonderlijk complex is of afhankelijk is van externe informatie, melden we vóór het verstrijken van de betrokken termijn waarom extra tijd nodig is, wat nog moet gebeuren en wanneer de volgende update volgt. Tijdens een lopend onderzoek communiceren we minstens elke 10 werkdagen een statusupdate, ook wanneer er nog geen definitieve uitkomst is.

Stap	Wat gebeurt er?	Streefdeadline	Communicatie en bewijs
1. Ontvangst	We registreren datum, onderwerp en contactmogelijkheid en voeren een eerste urgentie- en conflictcheck uit.	Binnen 3 werkdagen	Ontvangstbevestiging, contactpersoon en uitleg over vertrouwelijkheid en non-retaliation.
2. Intake en scope	Een niet-betrokken case owner beoordeelt of de melding als grievance wordt aanvaard en welke informatie nodig is. Bij een belangenconflict wordt de zaak onmiddellijk herverdeeld.	Binnen 7 werkdagen na ontvangst	Aanvaarding met vervolgstappen of gemotiveerde uitleg waarom de melding niet als grievance wordt aanvaard.
3. Onderzoek	We verzamelen relevante documenten en feiten, horen de indiener en andere noodzakelijke betrokkenen en toetsen de gemelde impact. Alleen informatie die nodig is voor een faire beoordeling wordt gedeeld.	Binnen 20 werkdagen na aanvaarding	Start onderzoek, eventuele informatievragen en minstens elke 10 werkdagen een statusupdate.
4. Oplossing en beslissing	De case owner formuleert bevindingen en een proportionele oplossing. De reviewer controleert redelijkheid, conflictvrijheid, non-retaliation en uitvoerbaarheid.	Doel: binnen 30 werkdagen na aanvaarding; complexe zaken binnen 45 werkdagen	Uitkomst, belangrijkste redengeving, afgesproken maatregelen, eigenaar en timing van uitvoering.
5. Uitvoering en afsluiting	Afgesproken maatregelen worden uitgevoerd. We vragen of de indiener nog wezenlijke open punten ziet en bevestigen daarna de status van het dossier.	Afsluitbericht binnen 5 werkdagen na uitvoering van de afgesproken maatregelen	Bevestiging wat is uitgevoerd, of het dossier als opgelost/afgesloten geldt en eventuele follow-updatum.

Hoe we een oplossing faciliteren

De gewenste oplossing wordt vroeg in het proces met de indiener besproken. Sustainability Partner belooft geen vooraf bepaalde uitkomst, maar streeft naar een oplossing die in verhouding staat tot de vastgestelde of aannemelijke impact, uitvoerbaar is en waar mogelijk herhaling voorkomt.

Mogelijke vormen van herstel of oplossing

- Een rechtstreeks gesprek, gefaciliteerde dialoog of, indien nodig, onafhankelijke bemiddeling, wanneer dat de kans op een duurzame oplossing vergroot en de betrokkenen daarmee kunnen instemmen.
- Een feitelijke correctie, toelichting, erkenning of verontschuldiging, wanneer hiermee een misverstand, fout of tekortkoming kan worden rechtgezet.

- Heruitvoering of aanpassing van een dienst, financiële correctie of andere contractuele oplossing, wanneer dat passend is.
- Correctie of beperking van data- of privacyproblemen, voor zover dat binnen onze bevoegdheid en de toepasselijke regels mogelijk is.
- Aanpassing van een werkwijze, beslissing, proces, beleid, controle of verantwoordelijkheidsverdeling, om vastgestelde tekortkomingen structureel aan te pakken en herhaling te voorkomen.
- Maatregelen om negatieve sociale of milieu-impact te stoppen, te beperken, te herstellen of verder te monitoren, afhankelijk van de aard en ernst van de impact.
- Escalatie naar, corrigerende actie bij of – indien proportioneel – beperking of beëindiging van een leverancier- of partnerrelatie, wanneer minder ingrijpende maatregelen onvoldoende resultaat opleveren of de ernst van de situatie dit vereist.

Bescherming tegen vergelding

Niemand mag nadeel ondervinden omdat die persoon een klacht indient, informatie verschaft, als getuige meewerkt of een indiener ondersteunt. Deze bescherming geldt ook wanneer de klacht na onderzoek niet wordt bevestigd, zolang er geen sprake is van bewust misleidend of bedreigend misbruik van het kanaal.

Concrete beschermingsmaatregelen

- Need-to-know toegang: klachtendossiers worden alleen gedeeld met de case owner, de reviewer en personen van wie informatie strikt nodig is. De identiteit van de indiener wordt niet breder gedeeld dan noodzakelijk.
- Conflictseparatie: een persoon over wie wordt geklaagd beslist niet over aanvaarding, onderzoek, oplossing, herbeoordeling of afsluiting van het eigen dossier en krijgt alleen toegang tot informatie die nodig is om feitelijk te reageren.
- Verbod op nadelige behandeling: onder meer bedreiging, intimidatie, reputatieschade, uitsluiting, druk om de klacht in te trekken, ongunstige wijziging van opdrachten, tarieven of samenwerking, het achterhouden van verschuldigde betalingen of andere benadeling wegens de melding is verboden.
- Afzonderlijke opvolging: signalen van vergelding worden als een nieuwe, prioritaire grievance geregistreerd en waar mogelijk door een andere case owner behandeld.
- Follow-up: bij materiële dossiers vragen we bij afsluiting en opnieuw ongeveer 30 dagen later of er tekenen van vergelding of onbedoelde negatieve gevolgen zijn. Relevante signalen worden opnieuw geopend en onderzocht.
- Extern recht blijft intact: deze procedure beperkt niemand in het gebruik van een bevoegde autoriteit, rechtbank, beroepsorganisatie, vakbond, adviseur of ander extern mechanisme.

Publieke toegankelijkheid

De actuele versie van deze procedure wordt gepubliceerd op de website van Sustainability Partner. Op die pagina staat eveneens een link naar het klachtenformulier.

Wanneer de procedure of het formulier wijzigt, wordt de website gelijktijdig aangepast. De publieke versie vermeldt steeds een versienummer en datum zodat duidelijk is welke procedure geldt.

Ownership

- De Managing Partner is proceseigenaar en eindverantwoordelijk voor publicatie, bereikbaarheid van het meldpunt, jaarlijkse evaluatie en de werking van het klachtenregister, behalve voor dossiers waarin de Managing Partner zelf betrokken is.
- Wanneer interne onafhankelijkheid niet geloofwaardig kan worden geborgd, wordt een externe onafhankelijke reviewer, bemiddelaar of relevante professionele adviseur ingeschakeld.

Goedgekeurd door: Dennis Duinslaeger, Managing Partner