



KONNECT

ADVIES & BEMIDDELING

www.konnectaenb.nl

Klachtenreglement

KONNECT Advies & Bemiddeling hanteert dit klachten reglement bij klachten die door klanten geuit worden.

Datum: 17-10-2024

Versie: 2024.1



Inhoud

1. Definitie van een klacht.....	2
2. Rechten en plichten van de indiener	2
3. Behandeling van klachten	3
4. Beroepsmogelijkheid	3



1. Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan KONNECT Advies & Bemiddeling, met betrekking op de uitvoering van haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt.

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. We zijn u daarom zo goed mogelijk van dienst. Daar waar activiteiten worden ondernomen kan er – ondanks onze inspanningen – wat misgaan. Wanneer u vindt dat we in onze dienstverlening aan u (als persoon of als organisatie) tekortschieten, dan willen we dat graag van u horen. Blijf niet met uw klacht rondlopen, maar breng ons hiervan op de hoogte. Van uw klacht kunnen we leren waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen, dit zou u kunnen doen door het probleem rechtstreeks bij de betreffende medewerker aan te kaarten.

2. Rechten en plichten van de indiener

1. Iedere klant of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
2. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
3. KONNECT Advies & Bemiddeling draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de klacht
5. KONNECT Advies & Bemiddeling kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste lid voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
6. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
7. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. KONNECT Advies & Bemiddeling beantwoordt dit verzoek binnen een redelijke termijn.

3. Behandeling van klachten

1. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen:

- een korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden)
- de verdere afhandeling van de klacht
- de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

2. De behandelaar van de klacht is bij voorkeur niet bij de klacht betrokken, of stelt zich bij de behandeling onafhankelijk op.

3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager, omkleed met redenen, binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

4. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

5. Een klacht wordt binnen een periode van 6 weken na ontvangstdatum, afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de ingediende klacht zijn/worden getroffen. Het besluit of welke getroffen maatregelen ook, met betrekking tot de klacht, die relevant is(zijn) voor de klager of het betrokken personeel, behoort aan hen te worden bekendgemaakt zodra het besluit of de maatregel is genomen.

6. KONNECT Advies & Bemiddeling gaat ervanuit dat de klager akkoord gaat met de besluitvorming.

4. Beroepsmogelijkheid

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager te zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling etc.

Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten behartigen zoals een Vakbond.