

Klachtenreglement Knehans Advies 2026

Bent u als opdrachtgever of cliënt van Knehans Advies niet tevreden over de manier waarop u bent begeleid, of over de manier waarop een beslissing tot stand is gekomen? Dan kunt u een klacht indienen. Voor het afhandelen van klachten heeft Knehans Advies deze klachtenregeling opgesteld. Hieronder vindt u per artikel de tekst van de regeling met een toelichting.

Begrippen

Opdrachtgever: de partij die Knehans Advies opdracht geeft tot begeleiding van cliënten naar (duurzaam) werk, zoals UWV, een gemeente of een werkgever.

Cliënt: de persoon die door de opdrachtgever aan Knehans Advies is aangemeld voor begeleiding.

Medewerker: een medewerker in dienst van Knehans Advies.

Derden: personen of organisaties die in opdracht van Knehans Advies werkzaamheden voor cliënten verrichten.

Klager: de opdrachtgever, cliënt of andere persoon die een klacht indient.

Artikel 1: Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om bij Knehans Advies een klacht in te dienen over de manier waarop Knehans Advies of derden zich bij de uitvoering van de contractueel vastgelegde taken tegenover hem of haar of een ander hebben gedragen, en deze klacht te laten behandelen volgens deze regeling.

Toelichting "Klachtrecht"

Bij het opstellen van deze klachtenregeling is aangesloten bij de regels over klachtbehandeling in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en bij de eisen die opdrachtgevers zoals UWV en gemeenten stellen aan de klachtbehandeling door re-integratiebedrijven. De regeling is bedoeld voor iedereen die een klacht heeft over het optreden van Knehans Advies tegenover haar opdrachtgevers, cliënten of derden.

Artikel 2: Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling van cliënten door Knehans Advies of derden, waarover de opdrachtgever of cliënt opheldering wenst.

Toelichting "Definitie van een klacht"

De klachtenprocedure geeft de klager een middel om iets te ondernemen tegen het optreden, het handelen of het nalaten van medewerkers van Knehans Advies. Te denken valt aan:

- onheus of onprofessioneel optreden door medewerkers;

- traagheid;
- schending van de privacy, voor zover hiertegen geen andere rechtsgang openstaat;
- gebrekkige voorlichting of communicatie;
- tekortkomingen in de dienstverlening in het algemeen.

Artikel 3: Schriftelijk indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend, per e-mail of per post. De klacht bevat ten minste de naam en contactgegevens van de klager, de datum en een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd.

E-mail: info@knehansadvies.nl

Post: Knehans Advies, t.a.v. de directie, Croy 7, 5653 LC Eindhoven

Toelichting "Schriftelijk indienen van een klacht"

Voor een zorgvuldige behandeling is het nodig dat de klacht op schrift staat. Heeft de klager hulp nodig bij het opschrijven van de klacht, dan kan hij of zij contact opnemen met Knehans Advies via 085 130 11 66.

Artikel 4: Verantwoordelijkheid

Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directie van Knehans Advies.

Artikel 5: Ontvangst en registratie

1. De klager ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Daarin staan:
 - de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden;
 - een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - met inachtneming van artikel 7, de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting is afgerond;
 - de contactpersoon tot wie de klager zich kan wenden.
2. Richt de klacht zich op de gedraging van een bepaalde medewerker van Knehans Advies, dan wordt deze medewerker direct op de hoogte gesteld van de klacht door toezending van de klachtbrief.

Toelichting "Ontvangst en registratie"

Direct na ontvangst van een schriftelijke klacht krijgt de klager binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging, met daarin de naam van de contactpersoon voor de behandeling van de klacht. Een klacht kan ook mondeling en informeel worden afgehandeld (zie artikel 8.1). Daarvan is alleen sprake als de klager in een mondeling contact aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. De medewerker legt het mondelinge antwoord en eventuele afspraken met de klager vast in het dossier.

Artikel 6: Behandeling (inzage in stukken en horen van partijen)

1. Richt een klacht zich op de gedraging van een bepaalde medewerker van Knehans Advies, dan wordt de klacht niet door deze medewerker behandeld, maar door iemand die voldoende afstand heeft tot het gebeurde om een objectief oordeel te kunnen geven.
2. De klager en, voor zover van toepassing, de medewerker tegen wie de klacht is gericht, krijgen de gelegenheid de stukken in te zien die op de zaak betrekking hebben.
3. De klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Knehans Advies de klacht mondeling toelichten. Daarbij wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan de betrokkenen toegezonden.

Toelichting "Behandeling"

De klager heeft tijdens de behandeling van de klacht recht op inzage in zijn of haar dossier. Voor dit inzagerecht gelden het privacyreglement van Knehans Advies en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Ook de dossiers die voor de klachtbehandeling worden aangelegd, vallen onder deze regels. Het initiatief voor het horen kan zowel van de klager als van Knehans Advies uitgaan. Een verzoek van Knehans Advies kan zinvol zijn om:

- de feiten goed vast te stellen;
- de zaak nog eens toe te lichten;
- samen een oplossing te zoeken voor de ontstane problemen.

Knehans Advies is verantwoordelijk voor de inhoud van het verslag. De klager hoeft het verslag niet voor akkoord te ondertekenen. Gemaakte afspraken kunnen afzonderlijk per brief of e-mail worden bevestigd.

Artikel 7: Termijnen

- Een klacht die in behandeling is genomen, wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.
- Wordt een klacht op een van de gronden uit artikel 8.5 niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Kan de termijn niet worden gehaald, dan wordt de klager hiervan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk en met opgave van redenen op de hoogte gesteld, met vermelding van de nieuwe termijn.

Toelichting "Termijnen"

Knehans Advies heeft zichzelf een termijn gesteld waarbinnen een klacht beantwoord moet zijn. In de ontvangstbevestiging (zie artikel 5) staat binnen welke termijn Knehans Advies verwacht de klacht te kunnen beantwoorden. Deze termijn is in principe niet langer dan vier weken.

Artikel 8: Afhandeling

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en, indien van toepassing, aan de medewerker over wie is geklaagd. Is de klacht direct en naar tevredenheid van de klager in een mondeling contact opgelost, dan volstaat een inhoudelijke aantekening in het dossier door de behandelende medewerker.

2. De beslissing op de klacht bevat:
 - een weergave van de klacht;
 - een weergave van de feiten zoals Knehans Advies deze ziet;
 - een gemotiveerd standpunt over de klacht;
 - een oordeel over de klacht.
3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond is, of dat de klacht niet in behandeling is genomen.
4. Wordt een klacht gegrond verklaard, dan zorgt de contactpersoon uit artikel 5.1 ervoor dat actie wordt ondernomen, als de klacht geheel of gedeeltelijk kan worden verholpen.
5. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - de klacht gaat over een gedraging die al eerder onderwerp van een klachtbehandeling is geweest;
 - de klacht gaat over een gedraging die langer dan één jaar vóór het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
6. In de schriftelijke beslissing wordt de klager erop gewezen dat hij of zij, als hij of zij het niet eens is met de afhandeling, de klacht kan voorleggen aan de opdrachtgever (zoals UWV of de gemeente) en daarna aan de Nationale ombudsman of de gemeentelijke ombudsman.

Toelichting "Afhandeling"

In het algemeen eindigt een klachtbehandeling met het oordeel gegrond of ongegrond. Voor de beoordeling zijn toetsingsnormen nodig; de belangrijkste is die van behoorlijk handelen. Te denken valt aan:

- een voortvarende en correcte behandeling van de zaak en actieve informatieverstrekking;
- zorgvuldigheid in de voorzieningen van de organisatie, zoals een goede telefonische bereikbaarheid en voorzieningen ter bescherming van de privacy;
- zorgvuldigheid in de houding en het gedrag van medewerkers. Van een medewerker mag bijvoorbeeld worden verwacht dat hij of zij cliënten correct te woord staat, verzoeken onbevooroordeeld behandelt en zich in het algemeen hulpvaardig opstelt.

Is een klacht gegrond verklaard en kan er in het betreffende geval daadwerkelijk iets aan worden gedaan, dan zorgt de contactpersoon ervoor dat hierop actie wordt ondernomen. Alle klachten en de uitkomst van de behandeling worden binnen Knehans Advies geregistreerd.