

# Klachtenregeling Menzing en Partners

Versie 1.1 | Laatst bijgewerkt: 29 april 2026

<b>Document</b>	Klachtenregeling
<b>Organisatie</b>	Menzing en Partners
<b>Indienen via</b>	info@menzing-partners.nl of schriftelijk via Hessenweg 180, 3731 JN De Bilt
<b>Doel</b>	Duidelijke route voor het indienen, behandelen en afronden van klachten

## 1. Doel

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Menzing en Partners klachten ontvangt, beoordeelt, behandelt en afsluit. Het doel is een duidelijke, toegankelijke en aantoonbare route te bieden voor klanten, opdrachtgevers en andere betrokkenen die ontevreden zijn over de dienstverlening of de manier waarop zij zijn behandeld.

## 2. Reikwijdte

Deze regeling geldt voor klachten over de dienstverlening, communicatie, bereikbaarheid, dossierbehandeling, privacy, bejegening en de afhandeling van eerdere klachten. De regeling geldt voor klachten van klanten, voormalige klanten, opdrachtgevers en andere rechtstreeks betrokkenen.

## 3. Uitgangspunten

- een klacht moet laagdrempelig kunnen worden ingediend
- de behandeling is zorgvuldig, tijdig en begrijpelijk
- de persoon over wie wordt geklaagd behandelt de klacht niet alleen
- de klachtbehandeling is gericht op herstel, uitleg, verbetering en zo nodig corrigerende actie
- gegevens uit een klacht worden alleen gebruikt voor behandeling, vastlegging, verbetering en verantwoording

## 4. Wat is een klacht

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of werkwijze van Menzing en Partners, voor zover de melder een reactie of oplossing verwacht. Een algemene vraag, een verzoek om informatie of een intern verbeteringsignaal zonder ontevreden partij is geen klacht in de zin van deze regeling.

Een klacht is niet hetzelfde als een informatiebeveiligingsincident of datalek. Als uit een klacht blijkt dat ook sprake kan zijn van een incident, wordt naast deze regeling ook de procedure incidentmanagement gevolgd.

## 5. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk, per e-mail, mondeling of via een andere werkbare route worden ingediend. Als de klager moeite heeft om de klacht op schrift te zetten, helpt Menzing en Partners om de klacht zorgvuldig vast te leggen. De termijn voor het indienen van een klacht is een redelijke termijn en in ieder geval ten minste zes weken nadat de klager heeft ontdekt, of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, dat de gebeurtenis waarop de klacht ziet heeft plaatsgevonden.

- naam en contactgegevens van de klager
- datum van de klacht
- korte omschrijving van de klacht

- betrokken dossier, medewerker of situatie voor zover bekend
- gewenste reactie of oplossing, als de klager die al kan aangeven

Klachten kunnen in elk geval worden ingediend via de postroute Hessenweg 180, 3731 JN De Bilt, ter attentie van de klachtenfunctionaris, of per e-mail via [info@menzing-partners.nl](mailto:info@menzing-partners.nl).

## 6. Ontvangst en registratie

Iedere klacht wordt geregistreerd in het daarvoor aangewezen klachtenregister. Als klachtenregistratie aantoonbaar is ingericht binnen een breder verbeterregister, blijft de klacht daarin afzonderlijk herkenbaar met afhandeling en opvolging. De ontvangst van een klacht wordt in beginsel binnen vijf werkdagen bevestigd. Daarbij wordt uitgelegd wie de klacht behandelt, welke vervolgstappen worden gezet en binnen welke termijn een inhoudelijke reactie mag worden verwacht.

## 7. Behandeling

De directie wijst een klachtenfunctionaris of behandelaar aan. Bij voorkeur is dat iemand die niet zelf onderwerp van de klacht is. De behandelaar verzamelt de relevante informatie, hoort waar nodig betrokkenen en beoordeelt welke oplossing, uitleg of herstelmaatregel passend is.

De klacht wordt in beginsel binnen vier weken inhoudelijk afgehandeld. Als meer tijd nodig is, wordt de klager tijdig geïnformeerd over de reden van uitstel en de nieuwe verwachte reactiedatum.

## 8. Uitkomst en terugkoppeling

De uitkomst van de klachtbehandeling wordt duidelijk vastgelegd. In de reactie aan de klager staat in elk geval wat is onderzocht, wat de conclusie is, welke maatregel of toelichting volgt en of verdere opvolging nodig is.

Als de klacht niet gegrond wordt verklaard, motiveert Menzing en Partners dat kort en begrijpelijk. Als de klacht wel gegrond of gedeeltelijk gegrond is, wordt vastgelegd welke herstel- of verbeteractie wordt uitgevoerd, wie daarvoor verantwoordelijk is en wanneer opvolging plaatsvindt.

## 9. Verdere route als de klager niet tevreden is

Als de klager na interne behandeling niet tevreden is, licht Menzing en Partners desgevraagd toe welke externe route passend kan zijn bij de aard van de klacht. Dat kan bijvoorbeeld de opdrachtgever, een toezichthouder of een andere formele route zijn die bij de dienstverlening hoort. Voor klanten in gemeentelijke trajecten of dienstverlening in opdracht van gemeenten wordt, waar van toepassing, ook gewezen op de mogelijkheid van een klacht-, bezwaar- of beroepsroute op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en op de mogelijkheden van klachtbehandeling via de lokale of Nationale ombudsman. Deze regeling sluit wettelijke rechten van de klager niet uit.

## 10. Relatie met privacy en incidenten

Klachten over persoonsgegevens, inzage, correctie, verwijdering of onzorgvuldig gegevensgebruik worden zowel volgens deze klachtenregeling als volgens de privacylijn beoordeeld. Als een klacht wijst op mogelijk onjuist, onbevoegd of onveilig gebruik van informatie, wordt ook beoordeeld of een incidentmelding, datalekbeoordeling of verbeteractie nodig is. Waar passend wordt de klager ook gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 11. Vastlegging en bewaartermijn

Van iedere klacht worden alleen de gegevens vastgelegd die nodig zijn voor behandeling, verantwoording, verbetering en eventuele juridische of contractuele onderbouwing. Bewaartermijnen sluiten aan op het documentenbeheer, privacybeleid en zo nodig contractuele of wettelijke verplichtingen.

## 12. Leren en verbeteren

Klachten worden periodiek beoordeeld op patronen, oorzaken en terugkerende risico's. Relevante verbeterpunten worden opgenomen in het verbeterregister of in andere passende opvolging. Zo ondersteunt deze regeling niet alleen klachtbehandeling, maar ook aantoonbare kwaliteitsverbetering.

## 13. Rollen en verantwoordelijkheden

- Directie: eindverantwoordelijk voor de regeling, aanwijzing van de behandelaar en besluitvorming bij zwaardere of gevoelige klachten.
- Klachtenfunctionaris of aangewezen behandelaar: registratie, onderzoek, hoor en wederhoor, terugkoppeling en vastlegging.
- Medewerkers: tijdige medewerking aan onderzoek, herstelmaatregelen en opvolging van verbeterafspraken.
- IB-coördinator of privacycontactpersoon: betrokken als de klacht ook raakt aan informatiebeveiliging of persoonsgegevens.