



Klachtenprocedure

Talent naar de Top – 2019

Bent u ontevreden en heeft u een klacht? Dan horen wij dit uiteraard graag van u. We gaan graag samen met u in gesprek om tot een oplossing te komen. Hieronder leggen wij u uit hoe u een klacht kunt indienen en welke stappen er worden doorlopen. Uw klacht wordt te allen tijden vertrouwelijk behandeld.

Indienen klacht:

U kunt uw klacht indienen middels het contactformulier op onze website:

<https://talentnaardetop.nl/contactpagina>, mail: info@talentnaardetop.nl, telefonisch: 088-7928870 of schriftelijk Postbus 8806, 1006 JA Amsterdam t.a.v. Nadia Schiernecker. Uw klacht dient uiterlijk 31 dagen ná het ontstaan van de klacht ingediend te worden.

In behandeling:

Onze backoffice medewerker (Nadia Schiernecker) neemt uw klacht aan en zorgt voor een correcte afhandeling. Na het indienen van uw klacht ontvangt u binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging. De backoffice medewerker zal proberen de klacht direct op te lossen. Indien dit niet mogelijk is wordt vastgesteld op wie of wat de klacht betrekking heeft. De backoffice medewerker stuurt de klacht door naar de directeur van Talent naar de Top (Yelly Weidenaar). U wordt tevens geïnformeerd dat de klacht intern is doorgestuurd. Na dit bericht en het intern doorsturen wordt er uiterlijk binnen 14 dagen telefonisch of schriftelijk contact met u opgenomen. Dit contact biedt de mogelijkheid om meer informatie te krijgen en/of de klacht direct op te lossen. Bij telefonisch opgeloste klachten wordt een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken verstuurd.

Afronding klacht:

U kunt ervan uitgaan dat uw klacht binnen 42 dagen is opgelost. Wanneer er uitstel of verder onderzoek nodig is wordt u binnen 14 dagen na het laatste contact op de hoogte gesteld van de verdere planning. Wanneer blijkt dat de klacht na 63 dagen nog niet is opgelost wordt er een derde partij ingeschakeld.

Hoger beroep / derde partij:

Wanneer u en Talent naar de Top de klacht niet samen kunnen oplossen wordt de klacht toegewezen aan een onafhankelijke derde; in de persoon van mw. dr. I. (Ilse) Zaal. Zij neemt de klacht binnen 20 dagen in behandeling. Zij stelt de opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van de uitspraak. Het oordeel van de derde partij is voor Talent naar de Top bindend; eventuele consequenties worden door Talent naar de Top binnen 14 dagen afgehandeld.

Bewaren van klacht en correspondentie:

Talent naar de Top bewaart uw ingediende klacht, de correspondentie en de eventueel gemaakte afspraken in haar administratie tot vijf jaar na afhandeling. Na het verstrijken van dit termijn worden de gegevens vernietigd.

Overzicht van de te doorlopen stappen:

