

Klachtenprocedure Talent College

Alvorens onderstaand formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Stap 1: Ontvangstmelding en registratie

- Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen, op straffe van verval van recht, door opdrachtgever / klant binnen acht (8) dagen na ontdekking van gebrek, doch uiterlijk binnen één (1) maand na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld bij Talent College.
- Talent College registreert de klacht door vermelding van naam indiener, datum indiening en omschrijving van de klacht.
- De indiener van de klacht ontvangt binnen twee werkdagen na indienen van de klacht een ontvangstbevestiging. Hierin staat vermeld dat de klacht is ontvangen en geregistreerd. Tevens wordt de klacht omschreven en genoemd wordt dat Talent College een onderzoek zal uitvoeren en dat de indiener binnen drie weken de resultaten hiervan ontvangt.
- Benadrukt wordt dat de klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Stap 2: Onderzoeken van de klacht

- De klacht wordt door Talent College onderzocht door opzoek te gaan naar de onderliggende oorzaken en relevante informatie die kan helpen bij het beoordelen van de klacht. Een klacht kan beoordeeld worden als gegrond, ongegrond of onduidelijk.
- Gegrond: Een klacht kan gegrond zijn wanneer er een tekortkoming in de dienstverlening naar de indiener vastgesteld wordt.
- Ongegrond: Een klacht is ongegrond als de klacht kan worden ontkracht.
- Onduidelijk: Een klacht is onduidelijk als er geen objectieve elementen zijn om te kunnen oordelen of de klacht gegrond is of ongegrond.
- Indien het onderzoek langer duurt dan de genoemde drie weken zal de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht met toelichting, met daarbij aangegeven binnen welke termijn de resultaten van het onderzoek teruggekoppeld worden.

Stap 3: Communicatie

- De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk, en binnen drie weken na de ontvangstbevestiging richting indiener, gecommuniceerd naar de indiener.
- De volgende elementen maken deel uit van de communicatie: het resultaat van het onderzoek (gegrond, ongegrond of onduidelijk), argumenten die geleid hebben tot het resultaat, de te nemen maatregel en de termijn van invoering, de mogelijkheid om hierover in overleg te gaan en de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde: Stephanie van Ballegooijen-Meijer (www.slimjuridischadvies.nl).
- Het oordeel van Stephanie van Ballegooijen-Meijer (www.slimjuridischadvies.nl) is bindend. Eventuele consequenties worden door Talent College zo spoedig mogelijk afgehandeld.