

## **Klachtenprocedure Bureau Talent**

Ondanks de zorgvuldigheid waarmee Bureau Talent te werk gaat en de kwaliteit die wij nastreven in onze producten en cursussen, kan er soms een klacht ontstaan. Daarvoor is een klachtenprocedure opgesteld.

### **Duurzame relatie**

Wij streven naar duurzame relaties. Hiertoe hebben we nauw contact met onze opdrachtgevers c.q. afnemers zowel voor, tijdens als na het leveren van diensten. Dit helpt bij het voorkomen van klachten.

### **Wat te doen bij een klacht?**

#### **Artikel 1. Mondeling oplossen**

Voor klachtopvang kunt u terecht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. In beginsel is het wenselijk dat u uw ongenoegen - liefst zo spoedig mogelijk - rechtstreeks bespreekt met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Dat biedt de gelegenheid om een eventuele ongewenste ontwikkeling spoedig en op een natuurlijke manier ten goede om te buigen. Als het lukt om er samen uit te komen versterkt dat de samenwerkingsrelatie. Er kunnen echter situaties ontstaan waarin deze directe aanpak niet voldoet. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen kunt u kiezen voor klachtenbemiddeling.

#### **Artikel 2. Schriftelijk indienen**

2.1 Indien u gebruik wilt maken van schriftelijke indiening, wendt u zich dan tot de directeur/eigenaar van Bureau Talent. U kunt de klacht schriftelijk indienen door een e-mail te sturen naar [lineke@bureautalent.nl](mailto:lineke@bureautalent.nl) of een brief te sturen naar het onderstaande adres:

Bureau Talent  
Middelstegracht 87f  
2312 TT Leiden

2.2 U krijgt binnen vijf werkdagen een bericht dat we uw klacht hebben ontvangen.

2.3 Bureau Talent neemt hierna contact met u op om uw klacht te bespreken, fysiek of telefonisch.

2.4 Indien door de klant en/of Bureau Talent gewenst zal er een onafhankelijke derde persoon c.q. instantie betrokken worden bij dit gesprek.

2.5 Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk antwoord namens de directeur/eigenaar van Bureau Talent.

2.6 Indien er langere tijd nodig is om onderzoek te doen naar de klacht, wordt u hiervan op de hoogte gesteld binnen de termijn van twee weken na indiening van uw klacht. Hierbij wordt de reden van uitstel toegelicht. Ook wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

2.7 De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende drie jaar bewaard.

2.8 Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden zonder uw toestemming niet aan derden verstrekt.

### **Artikel 3. Bezwaar**

Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord en u kunt hier geen overeenstemming over bereiken met de directeur/eigenaar van Bureau Talent, dan biedt Bureau Talent de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde partij. Het oordeel van deze onafhankelijke derde partij is bindend voor Bureau Talent en eventuele consequenties handelen we binnen twee weken af.

### **Artikel 4. Contactgegevens onafhankelijke derde**

U kunt uw klacht indienen per e-mail:

Mw. Ingrid Janssen MA, onderwijsbestuurder in Noordoost-Nederland

[ingrid\\_ilone@live.nl](mailto:ingrid_ilone@live.nl)