

Hoe kunt u een klacht indienen?

Klachten

Een klacht over TalenTonen? Laat het ons weten!

TalenTonen vindt het belangrijk dat haar producten en diensten optimaal zijn afgestemd op uw wensen en behoeften en dat u als klant tevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u vindt, dat een medewerker van TalenTonen zich niet correct ten opzichte van u heeft gedragen. Dan kunt u een klacht indienen. Dit is geregeld in de **'Klachtenregeling TalenTonen'**.

Hier leest u hoe u een klacht kunt indienen en op welke manier uw klacht wordt behandeld.

Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. Mondelinge klachten lenen zich voor situaties die snel en op eenvoudige wijze zijn op te lossen. Bijvoorbeeld als het gaat om een misverstand of onvolledige informatie. Vaak kan met een snelle en correcte reactie vanuit TalenTonen uw ontevredenheid worden weggenomen. U kunt met uw mondelinge klacht terecht bij de directeur van TalenTonen. Schriftelijke klachten lenen zich meer voor situaties waarbij een nader onderzoek nodig is, bijvoorbeeld als u zich beledigd of anderszins onjuist behandeld voelt door TalenTonen. Dergelijke klachten moeten worden ingediend bij TalenTonen (zie Behandeling van uw schriftelijke klacht).

Waarom moet uw klacht voldoen?

Uw klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen en TalenTonen heeft de plicht om uw klacht op een correcte en inzichtelijke manier te behandelen:

- U moet uw klacht indienen binnen 1 jaar, nadat hetgeen waarover u klaagt, heeft plaatsgevonden.
- In uw brief vermeldt u uw naam en adres, een omschrijving van de gedraging waartegen uw klacht is gericht en de datum waarop deze heeft plaatsgehad. Uw schriftelijke klacht stuurt u naar: TalenTonen, Livingstonelaan 1350, 3526 JX Utrecht.

Verdere procedure

- U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging.
- U verneemt binnen twee weken of uw klacht valt onder de **'Klachtenregeling TalenTonen 2018'**.
- Indien uw klacht conform de **'Klachtenregeling TalenTonen 2018'** in behandeling wordt genomen, krijgt u de gelegenheid om uw klacht mondeling toe te lichten. U wordt hiertoe door TalenTonen uitgenodigd.
- Uiterlijk zes weken na ontvangst van uw brief ontvangt u een schriftelijk oordeel over uw klacht. De genoemde termijn van zes weken kan, schriftelijk en onder opgave van redenen, met maximaal vier weken worden verlengd.

The logo for TalenTonen features the word 'TalenTonen' in a stylized, cursive font. The 'T' at the beginning is blue, while the rest of the letters are red. The 'T' at the end is also blue, creating a blue-red-blue color scheme.

Behandeling van uw klacht

Indien uw klacht gaat over het gedrag van een medewerker, dan doet de teamcoördinator van het team waar deze medewerker werkt het feitenonderzoek en samen met de regio-coördinator wordt advies uitgebracht. Op basis hiervan oordeelt de directeur van TalenTonen namens het TalenTonen of de klacht gegrond of ongegrond is en of maatregelen noodzakelijk zijn. Als u een klacht hebt over een gedraging van een teamcoördinator van TalenTonen, dan behandelt de regiocoördinator deze klacht. Bij een klacht over een gedraging van de directeur, behandelt het bestuur de klacht.

Niet in behandeling

Wordt uw klacht niet in behandeling genomen dan krijgt u daarvan zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee weken bericht van de klachtenbehandelaar, dit is de regio-coördinator. De reden voor afwijzing zal met u worden besproken.

Wanneer uw klacht in behandeling wordt genomen, als u niet voldoet aan de termijn waarbinnen u uw gegevens moet aanleveren, uw klacht betrekking heeft op algemeen beleid of uw klacht al eerder behandeld is; ook wordt uw klacht niet in behandeling genomen, als deze betrekking heeft op een gedraging, waartegen u bezwaar had kunnen maken of beroep hebt ingesteld of had kunnen instellen. Ook als de gedragingen waartegen uw klacht zich richt onderwerp van onderzoek zijn bij Justitie wordt uw klacht niet in behandeling genomen.

Meer informatie

Hebt u nog vragen of twijfelt u bij het indienen van een klacht, dan kunt u tijdens kantooruren bellen met de regio-coördinator en directeur, tel. 030-8777 557. U kunt bij hen ook de 'Klachtenregeling TalenTonen 2018' opvragen.

TalenTonen is aangesloten bij een externe klachtencommissie:

www.erisietsmisgegaan.nl/informatie/klachten

Ook kunt u te allen tijde de vertrouwenspersonen van AKJ benaderen voor informatie en ondersteuning: <https://www.akj.nl/algemeen/over-het-akj/vertrouwenspersonen>.

Let op:

Deze tekst bevat een vrije weergave van regels en bepalingen. Deze heeft uitsluitend een informatief karakter. Bij een geschil kan hierop geen beroep worden gedaan.

The logo for TalenTonen features the word 'Talen' in a dark blue, elegant script font, followed by 'Tonen' in a red script font. The two words are connected at the end of 'Talen' and the beginning of 'Tonen'.