

Hoe kunt u een klacht indienen?

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'.

Hieronder 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 schriftelijke 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.

Klachtenprocedure

- U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging.
- U verneemt binnen twee weken of uw klacht valt onder de '**Klachtenregeling TalenTonen**'.
- Indien uw klacht 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.

Behandeling van uw klacht

Indien uw klacht gaat over het gedrag van een medewerker, dan doet de manager van het team waar deze medewerker werkt het feitenonderzoek en wordt in samenspraak met de algemeen manager 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 manager van TalenTonen, dan behandelt de algemeen manager deze 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 betreffende klachtenbehandelaar. De reden voor afwijzing zal met u worden besproken.

Uw klacht wordt niet in behandeling genomen, wanneer u niet voldoet aan de termijn waarbinnen u uw gegevens moet aanleveren, wanneer uw klacht betrekking heeft op algemeen beleid of wanneer uw klacht al eerder behandeld is. Ook wordt uw klacht niet in behandeling genomen, wanneer deze betrekking heeft op een gedraging waartegen u bezwaar had kunnen maken of beroep hebt ingesteld of had kunnen instellen. Ook wanneer de gedraging 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 ons kantoor: 030-8777 557. Er is altijd iemand die u te woord kan staan en u kunt dan ook de 'Klachtenregeling TalenTonen' 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/vertrouwenspersone> [n](#).

Afwijkende klachtenprocedure voor de cliënten in de regio Gooi en Vechtstreek

De regio Gooi & Vechtstreek werkt met een meldpunt om cliënten de mogelijkheid te bieden om een klacht of een signalering in te dienen, zonder dat het gevoel bestaat dat daarmee de ondersteuningsrelatie met TalenTonen beschadigd wordt. Tevens wil de regio Gooi & Vechtstreek, in het kader van de kwaliteitsbewaking en het contractbeheer, graag zicht krijgen op de inhoud en ontwikkeling van klachten over de dienstverlening van TalenTonen en andere opdrachtnemers.

Het meldpunt is daarom verbonden aan de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer Gooi & Vechtstreek. Het meldpunt klachten neemt de klacht in ontvangst, beoordeelt en administreert deze en zet deze direct door naar TalenTonen voor afwikkeling.

Contactgegevens Meldpunt Klachten regio Gooi & Vechtstreek

Telefoon: (035) 692 62 02

Email: klachtenmeldpunt@regiogv.nl

Adres: Postbus 251, 1400 AG Bussum

Website: <https://www.icgv.nl/overons/contact/klachten>

Let op:

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