

Klachtenreglement de Talentenpool

Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van de Talentenpool zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen
2. Definitie klacht: Schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening.

Artikel 2

De Talentenpool draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

Artikel 3

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - e. de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.
3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

Artikel 4

De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan de directie van de Talentenpool.

Artikel 5

1. De Talentenpool bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen tien werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De Talentenpool zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
4. De Talentenpool zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

Artikel 6

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

Artikel 7

1. De Talentenpool neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij het klachtenreglement gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie van de Talentenpool klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8

1. De Talentenpool stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9

1. De Talentenpool handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen zes weken.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van dit klachtenreglement te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

1. De Talentenpool stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan de dagelijks beleidsbepaler.
2. De beslissing van de Talentenpool strekt tot:
 - a. gegrondverklaring van de klacht; of
 - b. ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 11

De klacht vervalt zodra klager aan de Talentenpool te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 12

De Talentenpool draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

Artikel 13

Indien partijen er onderling niet uit komen kan klager zich wenden tot het Nederlands recht.