



## Klachtenregeling Talent Support

Talent Support inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of trajecten  
G. van Dongen, directeur van Talent Support te Houten

Overwegende dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer/klant gewenst is dat deze zich met een eventuele klachten over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching of traject kan wenden tot de directie indien bespreking van zijn / haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van Talent Support niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### **Artikel 1 Begrippen**

#### *Deelnemer*

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of traject van Talent Support of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

#### *Directeur*

De directeur van Talent Support

#### *Cursus, training, opleiding, coaching of traject*

De cursus, training, opleiding, coaching, traject of enige andere bijeenkomst die door of namens Talent Support wordt aangeboden of georganiseerd.

#### *Trainer/opleider/coach/adviseur*

De persoon die in opdracht van Talent Support (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of traject uitvoert.

#### *Klacht*

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of traject gericht aan de "klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

#### *Klager*

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

### **Artikel 2 Ontvankelijkheid en procedure**

1. Indien door een opdrachtgever tekortkomingen worden geconstateerd in de uitvoering van een opdracht, worden deze met argumenten onderbouwd aan Talent Support gemeld, en wel binnen twee weken na voltooiing van de opdracht.
  2. Binnen 14 dagen na melding klacht wordt door de directeur van Talent Support contact opgenomen met de opdrachtgever teneinde een passende oplossing overeen te komen.
  3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
  4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.
  5. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Talent Support. Deze onafhankelijke derde partij betreft:  
Kuiper, Jonkers en van den Berg Advocaten, Mariahoek 4 3511 LD Utrecht, tel 0302313494 email:  
[cajonkers@kuipercs.nl](mailto:cajonkers@kuipercs.nl)
- In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

### **Artikel 3 Toepasselijk recht**

1. Op alle overeenkomsten met Talent Support is het Nederlands recht van toepassing.

Houten, 18 juni 2012

G. van Dongen MMI  
Talent Support