



Klachtenregeling van Talenta Groep

Versie 2.0

laatste update 25-06-2025

Wat is een klacht:

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over hoe Talenta Groep werkt of hoe je bent behandeld door een medewerker.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die gebruikmaakt (of heeft gemaakt) van onze diensten. Ook vertegenwoordigers, familie of een werkgever kunnen een klacht indienen namens een klant.

Doel van dit reglement

- Eerlijk en zorgvuldig omgaan met klachten.
- Leren van klachten om onze dienstverlening te verbeteren.

Klachtenprocedure in 9 stappen

Stap 1: Indienen van de klacht

Dien je klacht schriftelijk in via ons klachtenformulier. Dit klachtenformulier kun je bij ons opvragen door een mailtje te sturen naar info@talenta.nl. Heb je je klacht eerst mondeling gemeld? Dan vragen we je deze alsnog op papier te zetten. We nemen eventueel telefonisch contact op voor extra informatie.

Stap 2: Wie behandelt de klacht?

We wijzen een onafhankelijke medewerker aan die niet betrokken was bij jouw hulptraject.

Stap 3: Bevestiging van ontvangst

Binnen 2 weken krijg je een brief of e-mail met:

- Een korte samenvatting van je klacht.
- Uitleg over hoe we je klacht gaan behandelen en binnen welke termijn.

Als we je klacht niet in behandeling nemen, hoor je dat uiterlijk binnen 4 weken.

Stap 4: Onderzoek

We bespreken de klacht met de betrokken medewerker(s) en leggen hun reactie vast.

Stap 5: Oplossing of maatregel

We beoordelen of de klacht terecht is. Mogelijke oplossingen kunnen zijn:

- Excuses
- Corrigerende actie
- Vervangende dienst

We doen je telefonisch een voorstel en bevestigen dat daarna schriftelijk. Als je niet tevreden bent, bekijken we of een nieuw voorstel nodig is. Hier staat een termijn van 6 weken voor.

Stap 6: Afronding

We maken een schriftelijk verslag voor jou en alle betrokkenen, binnen 2 weken nadat de klacht is opgelost. De klacht en de afhandeling daarvan worden digitaal opgeslagen.

Stap 7: Voorkomen van herhaling

We bekijken of er verbetermaatregelen nodig zijn om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Stap 8: Jaarlijkse rapportage

We analyseren jaarlijks alle klachten om te kijken of onze maatregelen effectief zijn. Deze analyse gebruiken we om onze kwaliteit te verbeteren.

Stap 9: Beroep

Ben je het niet eens met de afhandeling? Dan kun je terecht bij:

- De opdrachtgever van het traject (bijv. UWV, gemeente, werkgever).
- De Nationale Ombudsman of de gemeentelijke ombudsman.
- Belangenorganisaties zoals Arcon of de CG-Raad.