

## **Klachtenreglement Talent & Career Center**

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn, dan kunt u dit altijd bespreken met uw coach of trainer. Komt u er samen niet uit, dan geldt het klachtenreglement van Talent & Career Center. Deze is op verzoek of via onze website beschikbaar.

### **1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Talent & Career Center (T&CC): gevestigd aan het Boterdiep in Groningen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64398404.
- Klager: degene die een klacht indient over een gedraging, handeling of nalaten van T&CC of één van haar medewerkers.
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de uitvoering van een dienst, de bejegening of de communicatie door T&CC.
- Medewerker: iedereen die werkzaamheden uitvoert onder verantwoordelijkheid van T&CC, ongeacht de aard van het dienstverband.
- Klachtenbehandelaar: degene die namens T&CC de klacht in behandeling neemt en afhandelt.

### **2. Indienen van een klacht**

Een klacht dient schriftelijk, per e-mail of per post, te worden ingediend bij de directie van Talent & Career Center.

De klacht bevat ten minste:

- naam, adres en contactgegevens van de klager;
- de datum;
- een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd.

Een klacht kan ook mondeling worden gemeld; deze wordt dan schriftelijk vastgelegd en ter ondertekening aan de klager voorgelegd.

Indien de klacht onvolledig is, wordt de klager binnen twee weken verzocht de ontbrekende informatie aan te vullen.

### **3. Informele afhandeling**

Indien mogelijk wordt eerst geprobeerd de klacht in onderling overleg op te lossen.

Als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, vervalt de noodzaak van verdere behandeling volgens dit reglement. De klager ontvangt hiervan schriftelijke bevestiging.

#### **4. Ontvangstbevestiging**

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging met daarin:

- de verwachte afhandelingstermijn;
- de naam van de klachtenbehandelaar;
- informatie over de verdere procedure;
- de mogelijkheid om te worden gehoord.

#### **5. Onpartijdige behandeling**

De klacht wordt behandeld door de eigenaar van T&CC, tenzij:

- de eigenaar onderwerp is van de klacht; of
- de eigenaar de behandeling niet kan of wil uitvoeren.

In dat geval wordt een onafhankelijke, niet-betrokken derde ingeschakeld, bijvoorbeeld een externe coach of NOLOC-collega.

#### **6. Niet in behandeling nemen**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer:

- de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft langer dan 18 maanden geleden plaatsvond;
- de klacht reeds eerder is behandeld; of
- de klacht niet aan de indieningsvereisten voldoet en niet is aangevuld.

De klager wordt hierover binnen vier weken schriftelijk geïnformeerd.

#### **7. Hoor en wederhoor**

Zowel de klager als de betrokken medewerker krijgen de gelegenheid om gehoord te worden.

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt dat aan beide partijen ter inzage wordt voorgelegd.

#### **8. Afhandelingstermijn**

De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn éénmalig met vier weken worden verlengd.

De **klager** wordt hierover tijdig geïnformeerd.

#### **9. Uitkomst en besluit**

De klager ontvangt schriftelijk bericht van:

- de bevindingen van het onderzoek;
- de conclusie en eventuele maatregelen;
- de motivatie van het besluit.

De klacht en de uitkomst worden zorgvuldig geregistreerd.

## **10. Verdere stappen bij onvrede**

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht:

- a. en de klacht betrekking heeft op een NOLOC-lid, kan de klager zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van NOLOC via [www.noloc.nl/klachtenregeling](http://www.noloc.nl/klachtenregeling);
- b. en de klacht betrekking heeft op een niet-NOLOC-medewerker, kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke externe deskundige of geschillencommissie.

## **11. Privacy en vertrouwelijkheid**

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht, conform de Privacyverklaring van Talent & Career Center.

Klachten en dossiers worden maximaal twee jaar bewaard.

## **12. Registratie en evaluatie**

Talent & Career Center registreert alle klachten met vermelding van:

- aard en datum van de klacht;
- wijze van afhandeling;
- uitkomst en eventuele verbetermaatregelen.

De directie beoordeelt jaarlijks de aard en frequentie van klachten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

## **13. Bekendmaking**

Dit klachtenreglement is beschikbaar op de website van Talent & Career Center en wordt op verzoek kosteloos verstrekt aan cliënten en opdrachtgevers.

## **14. Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 november 2025 en vervangt eerdere versies.

Talent & Career Center – Groningen

Versie: oktober 2025