



## Klachtenprocedure / regeling

Pure Talent Opleiding & Training (hierna Pure Talent) vindt het belangrijk dat opdrachtgevers en deelnemers tevreden zijn over de ondersteuning en begeleiding die zij ontvangen in onze trainingen. Wij willen borgen dat onze klanten gerespecteerd worden en dat vertrouwelijk wordt omgegaan met de aan ons gegeven informatie. Feedback over diensten en zaken zoals onze website, inhoud van onze trainingen, mailings, bereikbaarheid, ontvangsten en dergelijke stellen wij zeer op prijs en is altijd zeer welkom. Hiervoor geldt communicatie volgens het dagelijkse verkeer en valt derhalve niet onder de klachtenprocedure/regeling.

Indien er sprake is van ongenoegen, nalatigheid of dat onverhoopt zaken anders lopen dan verwacht, geven wij de voorkeur aan dat deze direct cq binnen 10 dagen na de dag waarop probleem is ontstaan of ontdekt, wordt besproken met de trainer en om gezamenlijk tot een oplossing proberen te komen. Er wordt een verslag gemaakt welk door beiden wordt ondertekend voor akkoord en beiden ontvangen een afschrift hiervan. Hierdoor vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van de klachtenprocedure.

Komt er niet een gezamenlijke oplossing dan kan de klacht, binnen 1 week nadat er geen gezamenlijke oplossing is gekomen, per email ingediend worden aan [admin@puretalent.nl](mailto:admin@puretalent.nl), t.a.v. de directie.

Vermeldt in de klacht duidelijk:

- Naam en adres
- Trainingsdatum en de training naam
- Nauwkeurige omschrijving van de klacht
- Wat je wilt hoe Pure Talent de klacht gaat oplossen

Pure Talent behandelt de klacht strikt vertrouwelijk. Ontvangst van de klacht zal uiterlijk binnen 5 werkdagen per email worden bevestigd. De klacht zal binnen 4 weken na ontvangst door Pure Talent worden afgehandeld. Als wij onverhoopt meer tijd nodig hebben voor de afhandeling, kan de afhandeling voor ten hoogste 4 weken uitgesteld worden. Bij uitstel geven wij een indicatie van de termijn waar binnen de klacht wordt afgehandeld.

De beslissing wordt per email meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.

De klacht en de manier waarop die is afgehandeld zal door Pure Talent geregistreerd worden. De klacht wordt bewaard tot 2 jaar na afhandeling.



Indien de uitkomst van de klachtenafhandeling niet aanvaardbaar is, kan klant en/of deelnemer de klacht voorleggen aan een onafhankelijk klachtenbemiddelaar.

Email de klacht naar mevrouw Gerlinde N. Sanders, werkzaam bij Silk Advocaten & Mediators, email [Gerlindesanders@silkadvocaten.nl](mailto:Gerlindesanders@silkadvocaten.nl). Mevrouw Sanders treedt op als onafhankelijk bemiddelaar en brengt een bindend advies/oordeel uit.

Pure Talent is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze procedure is behandeld.
- Eenduidig vaststaat dat niet Pure Talent of de persoon die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van Pure Talent maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- Die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
- Ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de justitie of een vervolging gaande is.

Wij zullen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht per email aangeven dat een klacht niet in behandeling wordt genomen onder vermelding van de redenen.

Deze klachtenprocedure is herzien op 15 juni 2022.