



Klachtenregeling Topselect

Topselect verwacht een professionele werkhouding en fatsoenlijk gedrag van haar medewerkers, klanten en opdrachtgevers. Als u, in uw (werk-)relatie met Topselect, ergens ontevreden over bent, meld dit dan eerst bij uw contactpersoon van Topselect. Als u niet tot een bevredigende oplossing bent gekomen kunt u een klacht indienen bij de directie van Topselect.

Artikel 1

Medewerkers, klanten en opdrachtgevers die een klacht hebben jegens Topselect waarbij ze niet tot een bevredigende oplossing zijn gekomen met de betrokken contactpersoon van Topselect kunnen uitsluitend per e-mail een klacht indienen bij de directie van Topselect (hierna: 'directie') via

klacht@topselectgroep.nl, o.v.v. klacht.

Artikel 2

Medewerkers, klanten en opdrachtgevers (hierna: 'klager') geven zo gedocumenteerd als mogelijk aan wat hun klacht inhoudt en wat al gedaan is om de klacht te verhelpen. Daarnaast bevat de klacht de naam en het adres van de klager.

Artikel 3

Anonieme klachten en klachten over een situatie langer dan 6 maanden geleden, worden niet in behandeling genomen. De identiteit van de klager wordt door de directie slechts bekend gemaakt aan personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de klacht.

Artikel 4

De directie bevestigt de ontvangst van de ingediende klacht en neemt deze binnen 5 werkdagen in behandeling. De directie neemt contact op met de klager om mogelijke oplossing(en) te bespreken.

Artikel 5

Indien het overleg met de klager heeft geleid tot een oplossing van de betreffende klacht dan wordt de oplossing binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager. Mocht onverhoopt een langere termijn van afhandeling nodig zijn, dan zal op dat moment met de klager worden afgestemd welke stappen genomen worden om tot een definitieve oplossing te komen.

Artikel 6

Indien het overleg met de klager niet heeft geleid tot een oplossing dan is het streven om de klager zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, schriftelijk op de hoogte te brengen van het definitieve standpunt van de directie.

Artikel 7

De klager kan tegen het definitieve standpunt dan wel het uitblijven van een definitieve oplossing zoals bedoeld in artikel 4, een bezwaar indienen bij de directie. Dit bezwaar wordt doorgestuurd naar een externe klachtencommissie.



Artikel 8

De directie zal na de ontvangst van het bezwaar de klager berichten over de ontvangst en informeren over de verdere procedure. De externe klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 leden.

Artikel 9

De klager en degene waartegen bezwaar is ingediend, hebben het recht:

- a) hun zienswijze mondeling en/of schriftelijk toe te lichten en
- b) zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.

Artikel 10

De externe klachtencommissie vormt zich binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager en aan de directie.

Artikel 11

Degene die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.