

## **KLACHTENREGLEMENT TORNAK GROEP BV**

Datum: 2 januari 2009

Datum herzien: 6 maart 2015

### **1. Begripsbepalingen**

#### **Klacht**

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede met de behandeling of bejegening door medewerkers van Tornak Groep BV, die door de klager als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

#### **Klager**

De persoon die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van Tornak.

#### **Betrokkene**

De persoon die de klacht heeft ingediend.

#### **Klachtencommissie**

Een door de directie van Tornak ingestelde commissie voor behandeling van klachten.

### **2. Procedure voor behandeling van een klacht door de klachtencommissie**

#### **2.1. Aanmelding van een klacht**

1. Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit, de uitlating of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit, gebeurtenis of uitlating, welke langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, in behandeling worden genomen. Dit indien het feit, de uitlating of de gebeurtenis later bij de klager bekend is geworden. Dit is uitsluitend ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.
2. Een schriftelijke klacht voorzien van naam, adres en handtekening van de klager en/of diens wettelijke vertegenwoordiger wordt ondertekend ingediend bij:  
Klachtencommissie Tornak BV  
Kromme Nieuwe Gracht 38  
3512 HJ Utrecht
3. De klager kan zich bij het indienen van de klacht laten bijstaan door een vertegenwoordiger.

#### **2.2 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging aan de klager. In deze bevestiging wordt de datum vermeld waarop het voorval plaats heeft gevonden, waarop de klacht betrekking heeft en een korte omschrijving van de klacht. In de brief wordt de klachtenbehandeling en de verder te volgen procedure door de commissie uiteengezet.
2. De behandeling van een klacht vindt eerst plaats, nadat twee weken zijn verlopen. De klachtencommissie beziet eerst of de klacht in der minne tussen klager en betrokkene, bevredigend voor de klager, kan worden opgelost. Indien

dit niet het geval blijkt, gaat de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over.

De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen, indien uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en betrokkene over de klacht kennelijk zonder gewenst resultaat zijn gebleven.

3. De klachtencommissie stelt een datum vast, waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de betrokkene als de aanklager, of diens vertegenwoordiger, in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Beide partijen worden uitgenodigd bij (een deel van) de vergadering aanwezig te zijn voor een mondeling toelichting. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt. De commissie kan besluiten dat in de voorkomende gevallen een schriftelijke toelichting voldoende is. De klachtencommissie zendt alle stukken die klager en betrokkene aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen in de gelegenheid om hierop schriftelijk te reageren.
4. De klacht wordt door de voltallige commissie behandeld. De klachtencommissie kan extra deskundigen raadplegen, indien dit naar haar oordeel voor de juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
5. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de commissie wordt hierop gestaakt.
6. Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie een van de volgende beslissingen:
  1. De klacht is niet ontvankelijk. De klacht heeft geen directe betrekking op de bejegening of behandeling van de klant door betrokkene.
  2. De klacht is ongegrond. De commissie ziet geen reden om de klacht in behandeling te nemen.
  3. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dat geval kan de commissie aanbevelingen doen aan de directie, opdrachtgever en betrokkene welke gericht zijn op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of klanten in het algemeen. Als de klacht niet gegrond of ontvankelijk wordt geacht, wordt dit binnen 4 weken schriftelijk aan de klager gemeld. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager, aan de betrokkene, en aan de directie van Tornak.
7. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier weken, genoemd in lid 5, te kort is, deelt de klachtencommissie aan klager, aan betrokkenen, aan opdrachtgever en aan de directie van Tornak schriftelijk en gemotiveerd mee waarom de klachtencommissie meer tijd nodig heeft. Bovendien deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
8. De klachtencommissie kan oordelen dat:
  - De klacht niet ontvankelijk is
  - De klacht gegrond is, maar voorkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de betrokkene dan wel de directie van Tornak liggen. Dan geeft de commissie bij een beslissing een advies aan de klager, gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geschikte instantie in te dienen.
9. De gehele procedure zal worden afgerond binnen 6 weken na het indienen van een klacht.
10. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van een klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de klager en de directie van Tornak, en bewaakt voorts de in lid 2, 3 en 4 vermelde procedure.
11. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### **2.3 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie**

1. Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de directie van Tornak binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de directie van Tornak voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en betrokkenen.
2. In dat geval dat de klachtencommissie ook aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen tegen betrokkene, bevat deze reactie van de directie het voornemen hoe met het advies van de klachtencommissie zal worden omgegaan.

### **3 Het instellen van een klachtencommissie**

1. De directie van Tornak draagt zorg voor het bestaan van een, van de directie onafhankelijk werkzame, klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.
2. De benoeming van de leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aaneensluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. De leden van de commissie kunnen door de directie binnen de periode waarvoor zij benoemd zijn, van hun functie worden ontheven. Dit wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid van de klachtencommissie niet kan worden verlangd. Dit ter beoordeling van de directie van Tornak.
3. Per klacht zal er voor gezorgd worden dat geen van de personen die plaatshebben in de klachtencommissie, direct betrokken is bij datgene waarop de klacht betrekking heeft. Is dit toch het geval, dan zal er tijdelijk een vervangend lid aangesteld worden.

### **4 Het registreren van klachten**

Tornak zal zorg dragen van de registratie van alle ingediende klachten en het verloop ervan.

**Utrecht ,6 maart 2015**

**Pim Verheijen**  
**Tornak Groep**