

Klachtenregeling

Klachtenregeling Tornak groep b.v. te Utrecht.

1. Begripsbepaling

1.1. Klacht is een schriftelijke uiting van onvrede met de behandeling of bejegening door medewerkers van Tornak Groep B.V., die door de klager als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

1.2 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 groep.

1.3 Betrokkene: de persoon die de klacht heeft ingediend

2 Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle Tornak Groep diensten.

3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

3.1. De klager doet binnen één week nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van de Tornak groep.

3.2. De directie van Tornak groep heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.

3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.

3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de klager en nadere afspraken maken over de afhandeling.

3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, meldt de klager dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager rechten ter zake verliest.

3.7. Tornak Groep zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Tornak Groep B.V.
T.a.v. de directie
Maliesingel 2
3581 BA Utrecht

Tornak groep neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Tornak groep adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

3.09. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Tornak groep heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

4. Geen verplichting tot behandeling

4.1. Tornak groep is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de Tornak groep overeenkomst;

4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

- 5.1. Tornak groep draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.
- 5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. Afhandeling klachten

- 6.1. De directie van Tornak groep bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is. De onafhankelijke partij is: advocaten bureau Ausma en de Jong advocaten.
- 6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- 6.3. De directie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.
- 6.4. De uitspraak van onafhankelijk derde is bindend, deze bepaalt de uitspraak.
- 6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- 6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 6.7. De directie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
- 6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen. Na de uitspraak van de klacht zal het bewaartermijn 1 jaar zijn

7. Citeertitel

- 7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als "Klachtenregeling Tornak Groep".
- 7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van Tornak groep en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.
- 7.3. Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden Tornak groep B.V., gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 35285132.

8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

- 8.1. Deze Klachtenregeling Tornak groep is door Tornak vastgesteld op 18 december 2018.
- 8.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 17 december 2017
- 8.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
- 8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Amsterdam.

Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Tornak groep de overeenkomst heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Tornak groep de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter