

Klachtenregeling Tornante Trainingen

Inleiding

Bij Tornante Trainingen proberen we iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Meestal lukt ons dat goed. Maar zoals bij alle mensenwerk, kan er af en toe iets mis gaan. Natuurlijk willen we dat weten en willen we dat graag herstellen. Daarom hebben we deze klachtenregeling opgesteld. Deze regeling biedt jou de kans om je verhaal te doen als je niet tevreden bent. En dat geeft ons de kans om eventuele fouten goed te maken en onze dienstverlening nog verder te verbeteren.

Naast cursisten kan iedereen die deel uitmaakt van de organisatie een klacht indienen.

Wanneer niet?

Kleine dingen die mis gaan hoeven niet via een speciale klachtenregeling verholpen te worden. Zeg gewoon wat op je hart ligt en probeer er samen met ons uit te komen. Als dat niet naar wens verloopt, bel dan met je coördinator of neem contact op met je vaste contactpersoon binnen de organisatie. Zij helpen je graag en bemiddelen indien nodig zodat er voor alle partijen een aanvaardbare oplossing komt.

Wanneer wel?

Als het niet lukt om samen met de coördinator of je vaste contactpersoon tot een bevredigende oplossing te komen, kan je een officiële klacht indienen. Dat kan als je vindt dat je niet netjes behandeld bent of als je onvolledige of onjuiste informatie hebt gekregen van wie dan ook van de organisatie van Tornante Trainingen. Maar je kunt ook een klacht hebben over de kwaliteit of inhoud van de trajecten.

Procedure

Iedere klacht wordt behandeld door het management van Tornante Trainingen.

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Deze klacht kun je indienen op het volgende adres:

Tornante Trainingen, Goudsesingel 317, 3032 EN Rotterdam.

Je moet duidelijk omschrijven wat de inhoud van je klacht is. Ook je naam en adres moeten worden vermeld, want anonieme klachten kunnen we wel in ontvangst nemen maar niet samen oplossen.

Je klacht kun je tot 3 maanden na de aanleiding indienen. Het beste is om dit zelf te doen, maar je kunt als je wil ook iemand machtigen om dit voor je te doen. Het machtigingsformulier is te verkrijgen via trajectadvies.

Bij binnenkomst wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister.

Eerst krijg je van ons **binnen 2 weken** een schriftelijke bevestiging dat we je klacht ontvangen hebben. Daarin staat een samenvatting van je klacht (inclusief datum

binnenkomst, plaats en bijzondere omstandigheden) en de termijn waarbinnen we verwachten de klacht af te handelen.

Is je klacht niet volledig, dan krijg je de gelegenheid om de ontbrekende informatie aan te vullen. Hiervoor worden **2 weken** uitstel verleend. Is de klacht daarna nog niet volledig, dan wordt je klacht niet ontvankelijk verklaard.

Bij ontvankelijke klachten neemt het management **binnen drie weken** na ontvangst van de klacht contact met je op, zodat je je verhaal zelf telefonisch of persoonlijk kunt toelichten. Aan de hand hiervan bepaalt het management of de klacht gegrond is.

Het management handelt de klacht zelf af indien zij van mening is dat dit op eenvoudige wijze kan gebeuren.

Het management doet hiervoor **binnen 6 weken** na ontvangst van de klacht aan jou het aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt. De termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, maar dan moet de indiener van de klacht daarvoor het verstrijken van de termijn schriftelijk over zijn geïnformeerd.

Als de indiener van de klacht het niet eens is met het aanbod van het management kan de klager de klacht doorsturen naar de klachtencommissie. Dit moet **binnen 2 weken** na het aanbod van het management.

Klachtencommissie

Indien de klacht niet op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld, stuurt het management je klacht door naar de klachtencommissie. Dit gebeurt **binnen 2 weken** nadat je zelf toelichting hebt kunnen geven over je klacht.

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en 2 leden, die zijn aangesteld door het management. Zij maken geen onderdeel uit van Tornante Trainingen. De klachtencommissie wordt als voldoende deskundig geacht voor de behandeling van klachten.

De klachtencommissie deelt je **binnen 2 weken** na ontvangst van de doorgestuurde klacht mee dat deze door de commissie is ontvangen.

De klachtencommissie is bevoegd om alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij bepaalt of er een aanvullende hoorzitting wordt gehouden om jou (lees: klager) en de aangeklaagde te horen. De hoorzitting vindt plaats **binnen 4 weken** na ontvangst van de klacht bij deze commissie. Er moeten minimaal 2 leden van de klachtencommissie aanwezig zijn, waaronder de voorzitter.

De klager en aangeklaagde worden apart gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.

De klager kan aangeven geen gebruik te willen maken van deze hoorzitting.

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt waarin de namen van de gehoorde worden vermeld en een zakelijke weergave wordt vermeld van wat over en weer is gezegd.

De klachtencommissie vergadert en beslist achter gesloten deuren over het advies. Ze maakt haar advies **binnen 2 weken** nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden over aan het management, de klager en de aangeklaagde.

In het advies wordt een gemotiveerd oordeel gegeven over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en er kan ook een aanbeveling worden gedaan over door het management te nemen maatregelen.

Besluit

Binnen 3 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het management aan jou (klager), de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of er naar aanleiding van dit oordeel maatregelen worden genomen en welke dat zijn. Het advies en verslag van de hoorcommissie worden eveneens meegestuurd tenzij er zwaarwegende belangen zijn om dit niet te doen.

Rapportage

Het management analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Dit publiceert zij in het jaarrapport. Het management beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Vragen?

Neem gerust contact op als je naar aanleiding van deze klachtenregeling nog vragen hebt. Dat kan op ons algemene telefoonnummer 010-7420465. Ook kun je via de website contact met ons opnemen www.tornantetrainingen.nl.

Klachtencommissie

Mw. A.J. Feenstra (voorzitter)

Mw. M.I.J. Staal

Dhr. O. Zivali

Contact opnemen met de klachtencommissie kan

per e-mail: klachtencommissie@tornantetrainingen.nl of

per post: Klachtencommissie Tornante Trainingen, Goudsesingel 317, 3032 EN Rotterdam

Klachtenlijn Blik op werk

Mocht je klacht bij ons toch niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kun je voor klachten op het gebied van inburgering ook terecht bij de klachtenlijn van Blik op Werk. Voor verdere info: <http://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars>, tel. 030-3030645, e-mail: klachten@ikwilinburgeren.nl.

Blik op Werk heeft naast de klachtenlijn ook een arbitragecommissie ingericht. Hierdoor kunnen klachten met betrekking tot inburgeren ook laagdrempelig onafhankelijk worden behandeld.