

# Klachtenprocedure



**TE GUSTA  
ACADEMY**

**V I B R A N T   E D U C A T I O N**

## **Deze klachtenprocedure van TG Academy BV is geldend voor al haar opleidingen, waaronder Salsa te Gusta en Venture Coders**

### **Klachten**

Heeft een student of medewerker een klacht, verder indiener genoemd, dan probeert hij/zij dit eerst zelf op te lossen met de desbetreffende persoon. Lukt dit niet dan kan hij/zij een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie.

De indiener stuurt de klacht per email naar de klachtencommissie.

De klacht omvat tenminste:

- Naam en adres van de indiener
- Datum van indiening
- Omschrijving van de klacht
- De gronden van de klacht

### **Verzending klachten**

De indiener stuurt zijn/haar klacht naar [willemijn@salsategusta.nl](mailto:willemijn@salsategusta.nl), t.a.v. Willemijn Maas.

### **Termijn voor indienen klachten**

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee weken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan. Indien het een complexe klacht betreft, kan hier uitzondering in gemaakt worden.

### **Bevestiging ontvangen klacht**

Wanneer de klacht in goede orde is ontvangen krijgt de indiener binnen 10 werkdagen een bevestiging per e-mail.

### **Vertrouwelijkheid klachten**

TG Academy garandeert de indiener dat elke klacht zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de cursist zal worden behandeld.

### **Termijn uitspraak klachten**

De klachtencommissie van TG Academy beslist zo mogelijk binnen 4 weken na indiening van de klacht. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht TG Academy meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de indiener hiervan op de hoogte stellen binnen deze 4 weken.

### **Na de uitspraak**

Eventuele consequenties zullen binnen 4 weken na de uitspraak worden afgehandeld.

### **Registratie van klachten**

Alle klachten zullen gedurende een periode van één jaar worden bewaard.

### **Beroepschrift**

Indien de indiener het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Commissie van Beroep van TG Academy. Dit is een externe onafhankelijke commissie. De Commissie van Beroep

bestaat uit een onafhankelijk lid, afkomstig uit een vergelijkbare branche.

Het beroepschrift houdt in:

- Naam en adres van de indiener
- Datum van indiening
- Omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend
- De gronden van het beroep

Aan het eind van dit document vind je de contactpersoon en diens gegevens

### **Termijn voor indienen beroepschrift**

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt 2 weken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing van de klachtencommissie is bekend gemaakt.

### **Termijnen uitspraak beroep**

De Commissie van Beroep beslist binnen 4 weken na indiening van het beroep. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Mocht de commissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de student hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van 4 weken.

### **Bindende uitspraak Commissie van Beroep**

TG Academy accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Commissie van Beroep. Eventuele consequenties zullen binnen 4 weken na uitspraak worden afgehandeld.

### **Vertrouwelijkheid**

De Commissie van Beroep garandeert de indiener dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de indiener zal worden behandeld.

### **Registratie van ingestelde beroepen**

Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van 6 maanden worden bewaard.

### **Bedrijfsgegevens**

Bedrijfsnaam:

TG Academy h.o.d.n. Salsa te Gusta en Venture Coders

Postadres:

Koggestraat 9L

1012 TA Amsterdam

Business Director:

Milo Stattman

[m.stattman@gmail.com](mailto:m.stattman@gmail.com)

## **Contactgegevens klachtencommissie TG Academy**

### Namen en contactgegevens intern bestuur

Willemijn Maas

[willemijn@salsategusta.nl](mailto:willemijn@salsategusta.nl)

06-34862275

Milo Stattman

[m.stattman@gmail.com](mailto:m.stattman@gmail.com)

0628482764

### Commissie van Beroep

Naam en contactgegevens:

Sascha Beem, pedagogisch medewerker & voormalig eigenaar Salsa te Gusta

[s\\_beem90@hotmail.com](mailto:s_beem90@hotmail.com)

06-45112104

### Extern vertrouwenspersoon

Naam en contactgegevens:

Annemarie van Raay, Organisatie-Psycholoog en Mediator

[annemarie@partner-mediation.nl](mailto:annemarie@partner-mediation.nl)

Tel 06-41263725