

# Klachtenprocedure



**TE GUSTA  
ACADEMY**

**VIBRANT EDUCATION**

## **Klachten**

Heeft een student een klacht, dan probeert hij/zij deze eerst met de docent op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij/zij een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie.

De cursist 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 student stuurt zijn/haar klacht naar [contact@salsategusta.nl](mailto:contact@salsategusta.nl), t.a.v. Willemijn Maas. Wanneer de klacht in goede orde is ontvangen, krijgt de student een bevestiging per e-mail binnen 5 werkdagen.

## **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.

## **Bevestiging ontvangen klacht**

Wanneer de klacht in goede orde is ontvangen krijgt de student binnen 5 werkdagen een bevestiging per e-mail.

## **Vertrouwelijkheid klachten**

TG Academy garandeert de student 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 student 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 student 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 student dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de student zal worden behandeld.

### **Registratie van ingestelde beroepen**

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

### Namen en adressen

TG Academy  
Koggestraat 9L  
1012 TA Amsterdam

#### *Klachtencommissie TG Academy*

Naam en contactgegevens:

Willemijn Maas

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

#### *Commissie van Beroep*

Naam en contactgegevens:

Sascha Beem

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