

Klachtenregeling TK ACADEMY

1. Klachten over de dienstverlening van TK ACADEMY kunnen worden ingediend via tkacademy@tk.nl of via het telefoonnummer 071 – 535 8000. Zij zullen behandeld worden door Floris van Galen, die optreedt als interne klachtenfunctionaris.
2. TK ACADEMY zal binnen vijf werkdagen na indiening van een klacht contact met u opnemen om de klacht met u te bespreken, dan wel zorgdragen voor een schriftelijke inhoudelijke reactie op de klacht. Klachten moeten binnen vier weken zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen naar de klacht, wordt u hiervan voor het einde van de termijn van vier weken in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. U ontvangt dan tevens een indicatie wanneer TK ACADEMY verwacht uitsluitel te kunnen geven.
3. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
4. De heer Eric Martens (eric.martens@nemasbv.nl), voorziet als onafhankelijke derde die niet aan TK ACADEMY is verbonden in een beroepsmogelijkheid en treedt op als externe klachtenfunctionaris. Zijn uitspraak is bindend in een mogelijk geschil. Indien TK ACADEMY gevolg moet geven aan de uitspraak, wordt dit zo spoedig mogelijk gedaan.
5. De interne klachtenfunctionaris brengt jaarlijks verslag uit aan TK ACADEMY over de afhandeling van de klachten en doet waar nodig aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
6. Minimaal eenmaal per jaar wordt het verslag door de klachtenfunctionaris met TK ACADEMY besproken en worden de eventuele aanbevelingen ter besluitvorming aan TK ACADEMY voorgelegd.
7. Klachten worden tot 6 maanden na de afhandeling van de klacht bewaard door TK ACADEMY.