

1. Inleiding

Deze procedure heeft betrekking op externe klachten over gedragingen van Tussen Zang en Dans en van personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Tussen Zang en Dans. Binnenkomende klachten in het kader van deze regeling worden getoetst aan de Algemene Leveringsvoorwaarden van Tussen Zang en Dans, gedeponeerde bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam. De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn te raadplegen op onze website: www.tussenzangendans.nl.

Directie Steffen Dosoe is in het kader van deze regeling de behandelaar van klachten.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

1. het een gedraging betreft waarover al eerder een klacht is ingediend die in het kader van deze regeling is behandeld;
2. de gedraging waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden;
3. een evidente mogelijkheid was om bij de betrokken medewerker(s) tegen de ongewenste gedraging bezwaar te maken, en de klager heeft dit in het geheel nagelaten;
4. tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een gerechtelijke procedure is gestart, dan wel de gedraging betrokken is in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie;
- 5.

2. Hoe te handelen

1. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
2. Een klacht dient door de klager te zijn ondertekend en bevat in elk geval de naam en het adres van de indiener, de datum en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Alle binnenkomende klachten worden geregistreerd en 5 jaar bewaard.
4. Ingediende klachten moeten eerst op schrift worden gesteld t.a.v. de behandelaar van de klachten, de heer S.Dosoe (info@tussenzangendans.nl).
5. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager. Daarbij worden vermeld de voorgenomen termijn van afhandeling, de adviesverantwoordelijkheid van de klachtencoördinator en de mogelijkheid om over de klacht te worden gehoord.
6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
7. De afhandeling van een klacht duurt, te rekenen vanaf de datum van binnenkomst van de klacht, zes weken. De termijn van afhandeling van een klacht kan, onder opgave van redenen aan de klager, met een termijn van maximaal vier weken worden verlengd.
8. De klachtenbehandelaar stuurt een afschrift van de binnengekomen klacht met eventuele bijlagen uiterlijk binnen vijf werkdagen aan de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. Daarbij worden vermeld de voorgenomen termijn van afhandeling en de mogelijkheid om over de klacht te worden gehoord.
9. Indien klager en/of de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft er prijs op stellen om te worden gehoord, vindt het horen plaats door de klachtenbehandelaar. Hij maakt van het horen een verslag.

10. De klachtenbehandelaar verzoekt de persoon op wie de klacht betrekking heeft om met redenen omkleed een standpunt in te nemen over de klacht. Zij spreken de termijn af waarbinnen dit standpunt wordt opgeleverd aan de klachtenbehandelaar. De in het kader van de behandeling van de klacht relevante informatie wordt, waar nodig onder passende privacy waarborgen, beschikbaar gesteld.
11. De klachtenbehandelaar neemt op basis van de aldus verkregen informatie een besluit over de klacht.
12. De klager wordt tenslotte door de behandelaar schriftelijk in kennis gesteld van:
 - a. het met redenen omklede besluit over de klacht en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
 - b. een eventueel bestaande mogelijkheid om over het besluit als hiervoor bedoeld een beroepschrift in te dienen bij een persoon of college, aangewezen om beroepskwesties te behandelen. Zie artikel 17 van de Algemene Leveringsvoorwaarden. De uitspraak die hieruit volgt is bindend voor het opleidingsinstituut.
13. Een afschrift van het met redenen omklede besluit en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, wordt eveneens toegestuurd aan de eerst betrokken medewerker(s).