

KLACHTENPROCEDURE

- 1.** Een klacht wordt per brief of mail rechtstreeks ingediend bij een manager of bij de directeur van Het Klooster

Een klacht wordt gemeld via het klachtenformulier op de website

Een klacht komt binnen via de administratie of een andere medewerker. De medewerker verzoekt klager zijn klacht via de website in te dienen.

- 2.** De directeur neemt de klacht in behandeling.
- 3.** De directeur, of een in opdracht van deze handelende medewerker, zoekt binnen 7 werkdagen telefonisch contact met de klager om de klacht en mogelijke oplossingen te bespreken.

Het streven is binnen twee weken na ontvangst van de klacht in overleg met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing te komen. Indien meer dan twee weken nodig zijn voor een bevredigende reactie naar de klager, wordt deze hierover door de directeur, of door de medewerker aan wie de behandeling is gedelegeerd, geïnformeerd.

BELEID KLACHTEN

Een klacht is een bijzondere vorm van feedback die, naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis of situatie waaraan de klager zich ernstig stoort, om een specifieke actie van Het Klooster vraagt met betrekking tot deze gebeurtenis of situatie.

DE DEFINITIE VAN EEN KLACHT IS:

- Een uiting van ongenoegen of ontevredenheid naar aanleiding van een door de externe klant, potentiële klant of bezoeker waargenomen gebeurtenis of situatie, die bij de muziekschool wordt neergelegd in de verwachting dat deze wordt gehoord, erkend en verholpen of dat er anderszins iets mee wordt gedaan waarmee de indiener zich gehoord, erkend en tevredengesteld voelt.

BELANGEN VAN EEN GOEDE KLACHTENAFHANDELING

Voor de klager is het van belang dat

- a. op klachten snel, correct en zo persoonlijk mogelijk wordt gereageerd;
- b. de klacht tot tevredenheid van de klager wordt afgehandeld.

Voor Het Klooster is van belang dat

- a. aan de verwachtingen van de klager wordt beantwoord;
- b. mogelijke patronen worden ontdekt, waarvoor vervolgens beleid kan worden gemaakt om de soort klachten te voorkomen.

MELDPUNT ONGEWENST GEDRAG

De CAO Kunsteducatie voorziet in een klachtenprocedure en een meldpunt bij ongewenst gedrag.

Ter uitvoering van deze regeling is door Cultuurconnectie in samenwerking met ArboNed een Meldpunt Ongewenst Gedrag opgezet. Medewerkers, hun wettelijke vertegenwoordiger(s) en cursisten van leden van Cultuurconnectie die de CAO Kunsteducatie toepassen, kunnen hier gebruik van maken.

Het meldpunt voorziet in een centraal meldnummer, professionele vertrouwenspersonen en een klachtencommissie. Incidenten als pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie kunnen medewerkers en cursisten

CENTRAAL MELDNUMMER : 0800-0 204 204.

Het nummer is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur – 17.00, 7 dagen per week.

De klager, ongeacht of dit een werknemer of een cursist is, krijgt dan begeleiding van een professionele vertrouwenspersoon van ArboNed. Ook voorziet de regeling in een onafhankelijke klachtencommissie.

De privacy van de betrokkene wordt te allen tijde gewaarborgd.