

KLACHTENPROCEDURE – STICHTING MÉÉR MUZIEK IN DE KLAS

Klachten neemt Stichting Méér Muziek in de Klas (MMIDK) serieus. We proberen ze binnen zo snel mogelijk, bij voorkeur binnen een week na ontvangst, te behandelen. Als meer tijd nodig is om een klacht te onderzoeken, dan melden we dit direct aan degene die de klacht heeft ingediend.

Jaarlijks wordt de afhandeling van klachten beoordeeld door het bestuur van MMIDK en waar nodig geagendeerd.

1 Algemeen

- 1.1 Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen. Onder klacht wordt verstaan: een uiting van ongenoegen over de dienstverlening, een handeling of een gedraging van MMIDK, of van een onder de verantwoordelijkheid van MMIDK werkzame personen.
- 1.2 Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- 1.3 De klager mag verwachten dat MMIDK de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van MMIDK om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- 1.4 Klachten zijn voor MMIDK een waardevolle bron van informatie met betrekking tot de kwaliteit van het functioneren en het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van MMIDK heeft.
- 1.5 Jaarlijks wordt iemand aangewezen binnen de organisatie van MMIDK die verantwoordelijk is voor de coördinatie en de uitvoering van klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van MMIDK actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid, zowel intern als extern.
- 1.6 Tenminste eenmaal per halfjaar zal binnen het management een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in deze te toetsen
 - de structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen
 - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.De jaarlijks benoemde persoon draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.

2 Procedure

- 2.1 Mondelinge klachten:
 - een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld nadat, indien wenselijk intern is overlegd.
 - De klachten wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.

- Soms kan het nuttig zijn eveneens een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager te sturen. Dit gaat in overleg met de directie.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.
- Schriftelijke (waaronder per e-mail) klachten:
- De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
- De klager krijgt binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie met een officiële reactie, verzonden door of namens de directie.

3 Inhoud van de schriftelijke reactie

3.1 Het gaat er in de reactie niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Voorts kan aan de orde komen:

- snelle behandeling en herstel van fouten
- duidelijke informatie over genoemd onderwerp
- respect voor andermans mening
- hulpvaardigheid

3.2 Als de klacht niet binnen drie weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:

- datum waarop de brief is ontvangen
- informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon en overige relevantie informatie.)

4 Contactgegevens

Stichting Méér Muziek in de Klas

T.a.v. de directie

Sarphatikade 22-1

1017 WV AMSTERDAM

020 - 82 04 734

E-mail: info@meermuziekindeklas.nl, onder vermelding van 'Klacht'.