

KLACHTENPROCEDURE THEATERSCHOOL UTRECHT

Definitieve versie 16 december 2019

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 Theaterschool Utrecht 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.

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk (per email) worden ingediend.

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 Theaterschool Utrecht 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.

Het beleid met betrekking tot klachten kent drie elementen:

1. de procedures van in ontvangst nemen, behandelen en registreren van een klacht;
2. het evalueren van aard, ernst en patroon van alle over een zekere periode geregistreerde klachten en de eventuele beleidsmatige vervolgstappen;
3. het evalueren van de gehanteerde aanpak (de procedure)

Termijnen

De betrokken coordinator zoekt binnen 5 dagen 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 medewerker aan wie de behandeling is gedelegeerd, geïnformeerd.

Format Registratie

Klacht nummer :

Datum ontvangen :

Binnengekomen via :

Naam klager :

Betreft (naam cursist) :

Instrument/vak/cursus/ensemble :

Naam docent :

Locatie :

Inhoud klacht :

Behandeld door :

(NB De behandelaar is de aanspreekbare persoon mbt de voortgang)

Acties :

Afgehandeld :

Resultaat voor de klant :