

Klachtenprocedure

Per 1 augustus 2024

Adresgegevens

Hoofdlocatie

Verdipassage 2, 6461 DS Kerkrade

Tel. (045) 711 62 86

E-mail: administratie@smkmuziekendans.nl

Internet: www.smkmuziekendans.nl

IBAN: NL11 INGB 0673 1102 73

Het beleid van SMK muziek en dans is vooral gericht op kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan onze klanten. Door marktonderzoek en enquêtes proberen wij de vragen en wensen van onze klanten te achterhalen. Ook klachten kunnen daartoe een goede bron van informatie zijn.

Heb je een klacht, laat ons dat dan weten zodat wij er mogelijk iets aan kunnen doen, met als resultaat: meer tevreden klanten.

Het indienen van een klacht

Vind je (cursist, ouder, voogd, vereniging, school etc.) dat je onjuist bent behandeld door een medewerker of directielid van SMK muziek & dans, of ben je ergens anders ontevreden over, dan kun je een klacht indienen. Dat kan mondeling, online of per post. Kies je voor de schriftelijke weg, dan hebben wij daar een formulier voor. Dit vind je op onze website. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Voorbeelden van klachten:

- › Een medewerker heeft je niet netjes bejegend
- › Je krijgt geen antwoord op een gestelde vraag
- › Je voelt je gediscrimineerd
- › Beloftes worden niet nagekomen
- › Je bent ontevreden over de docent of de geleverde dienst

Je kunt geen klacht indienen over zaken waar SMK muziek & dans geen invloed op heeft (zoals hoogte lesgeld) of over zaken waar je zelf geen direct belang bij hebt. Klachten kunnen tot en met 6 maanden nadat het voorval heeft plaatsgevonden worden ingediend. Hierna niet meer. Slechts in bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken.

Wat gebeurt er met je klacht?

Bij mondeling ingediende klachten:

Een mondelinge klacht kun je indienen bij medewerkers van SMK muziek & dans (administratie, hoofd educatie en talentontwikkeling of directeur). De medewerker aan wie je je klacht kenbaar maakt, zal eerst proberen de klacht op te lossen. Dat heeft natuurlijk de voorkeur. Maar dat is helaas niet altijd mogelijk.

Wanneer een directe oplossing niet mogelijk is, zal de medewerker in samenspraak met je het klachtenformulier invullen. De klacht wordt hierna door de directeur van SMK muziek & dans in behandeling genomen. Indien de klacht een medewerker van SMK muziek & dans betreft, zal de directeur hoor en wederhoor toepassen. Dat wil zeggen dat ook de betreffende medewerker over de klacht zal worden gehoord en zijn of haar mening mag geven. Indien de directeur na onderzoek oordeelt dat de klacht alsnog opgelost kan worden, zal hij hierover telefonisch of schriftelijk contact met je opnemen. Is een oplossing bereikt en ben je daar tevreden over, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Je ontvangt daarvan dan een bevestiging. Is de klacht niet opgelost dan ontvang je binnen 3 weken na ontvangst van de klacht alsnog een schriftelijke en inhoudelijke reactie van de directeur. Dit kan eenmaal met 3 weken worden verlengd.

Bij schriftelijke of online ingediende klachten:

Een schriftelijke klacht kan worden ingediend per brief (Verdipassage 2, 6461 DS, Kerkrade), via het klachtenformulier op de website (www.smkmuziekendans.nl) of per email (administratie@smkmuziekendans.nl).

Na ontvangst van je schriftelijke klacht ontvang je binnen 1 week een schriftelijke bevestiging. Je klacht wordt vervolgens beoordeeld door de directeur. Heeft de klacht eigenlijk geen betrekking op SMK muziek & dans, of vond het voorval waarover je klaagt langer dan 6 maanden geleden plaats, dan ben je niet-ontvankelijk in je klacht en ontvang je hierover binnen 2 weken schriftelijk bericht. In bijzondere gevallen kan van de termijn van 6 maanden worden afgeweken. Dat moet dan gemotiveerd in je klacht worden omschreven.

Heeft de klacht wel betrekking op SMK muziek & dans dan krijg je eerst nog de gelegenheid om, indien je daar prijs op stelt, je klacht mondeling bij de directeur toe te lichten. Dat zal in de ontvangstbevestiging worden aangegeven.

De verdere afhandeling van de klacht is conform afhandeling mondelinge klacht. Heeft de klacht betrekking op de directeur, dan zal de voorzitter van het bestuur van SMK muziek & dans de klacht in behandeling nemen.

SMK laat je groeien!

Niet tevreden over afhandeling van de klacht?

Indien je niet tevreden bent over de afhandeling van je ingediende klacht, dan kun je je binnen 2 weken na ontvangst van de afhandeling, schriftelijk en gemotiveerd wenden tot het bestuur van SMK muziek & dans. Je ontvangt binnen 1 week een schriftelijke bevestiging van je brief aan het bestuur. Het bestuur past eveneens hoor en wederhoor toe. Indien je daar prijs op stelt, word je uitgenodigd om ten overstaan van de voorzitter en een of meer bestuursleden een mondelinge toelichting te geven waarom je het niet eens bent met de afhandeling van de klacht.

Na onderzoek zal het bestuur je binnen 6 weken na ontvangst schriftelijk informeren over de bevindingen en eventuele conclusies die hieraan verbonden worden. Maar het bestuur zal steeds als eerste nagaan of er toch niet een acceptabele oplossing bereikt kan worden. Daar zijn alle partijen immers het meeste bij gebaat.

De oorspronkelijke beslissing op je klacht blijft overigens in stand tot het bestuur een ander besluit heeft genomen.