

## KLACHTENPROCEDURE SMK (klanten/cursisten) april 2019

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

Heeft u 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

Vindt u (*cursist, ouder, voogd, vereniging, school etc.*) dat u onjuist bent behandeld door een medewerker of directielid van de Stichting SMK of bent u ergens anders ontevreden over, dan kunt u een klacht indienen. Dat kan *mondeling, online of per post*. Kiest u voor de schriftelijke weg dan hebben wij daar een *formulier* (op onze website) voor. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Voorbeelden van klachten:

- Een medewerker heeft u niet netjes bejegend
- U krijgt geen antwoord op een gestelde vraag
- U voelt zich gediscrimineerd
- Beloftes worden niet nagekomen etc.
- U bent ontevreden over de docent of de geleverde dienst

U kunt geen klacht indienen over zaken waar de Stichting SMK geen invloed op heeft (zoals hoogte lesgeld) of over zaken waar u zelf geen direct belang bij heeft.

Klachten kunnen nog tot en met *6 maanden* nadat het voorval heeft plaatsgevonden, bij de Stichting SMK worden ingediend. Hierna niet meer. Slechts in bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken.

### Wat gebeurt er met uw klacht?

*Bij mondeling ingediende klachten:*

Een mondelinge klacht kunt u indienen bij medewerkers van de Muziekschool (administratie, hoofd educatie en talentontwikkeling of directeur). De medewerker van de Muziekschool aan wie u uw 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 u het klachtenformulier invullen. De klacht wordt hierna door de directeur van de SMK in behandeling genomen. Indien de klacht een medewerker van de SMK 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 u opnemen. Is een oplossing bereikt en bent u daar tevreden over, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. U ontvangt daarvan dan een bevestiging. Is de klacht niet opgelost dan ontvangt u binnen 3 weken na

ontvangst van de klacht, alsnog een schriftelijke en inhoudelijke reactie van de directeur. Dit kan een maal 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.smkparkstad.nl*) of per email (*email: administratie@smkparkstad.nl*).

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

Heeft de klacht wel betrekking op de SMK dan krijgt u eerst nog de gelegenheid om, indien u daar prijs op stelt, uw 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 de SMK de klacht in behandeling nemen.

**Niet tevreden over afhandeling van de klacht?**

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw ingediende klacht, dan kunt u zich binnen 2 weken na ontvangst van de afhandeling, schriftelijke en gemotiveerd wenden tot het bestuur van de SMK (*Postbus 13, 6460 AA Kerkrade*). U ontvangt binnen 1 week een schriftelijke bevestiging van uw brief aan het bestuur. Het bestuur past eveneens hoor en wederhoor toe. Indien u daar prijs op stelt, wordt u uitgenodigd om ten overstaan van de voorzitter en een of meer bestuursleden, een mondelinge toelichting te geven waarom u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht.

Na onderzoek zal het bestuur u 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 minnelijke oplossing bereikt kan worden. Daar zijn alle partijen immers het meeste bij gebaat.

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