

# **muziekschool amsterdam**

## **Beleid en procedure klachtenbehandeling extern**

*- def versie -*

Datum def concept	: 10 februari 2014
Gewijzigd	: 21 mei 2014, 30 november 2015
Datum vaststelling bestuurder	: 21 mei 2014
Advies/Instemming Ondernemingsraad	:
Proceseigenaar	: manager C&M
Evaluatie	: jaarlijks in oktober over voorbije cursusjaar

## Klachtenprocedure extern

### Huidige situatie

Muziekschool Amsterdam kent twee reglementen op het gebied van de klachtenbehandeling:

1. Een ‘Klachtenregeling onafhankelijke klachtencommissie’<sup>1</sup>, vastgesteld 2 november 2006. (voor klachten mbt ongewenst gedrag en seksuele intimidatie)
2. Een ‘Aanvullend klachtenreglement’<sup>2</sup>, eveneens vastgesteld op 2-11-2006. (voor overige klachten)

Beide stukken zijn bedoeld voor interne en externe betrokkenen. Ze zijn in hoge mate juridisch/formeel van karakter door de opzet (definities, opbouw in artikelen en leden), de formuleringen en het gebruikte jargon.

Voor het eerste stuk (over klachten mbt ongewenst gedrag en seksuele intimidatie) is dat geen bezwaar omdat het onderwerp vraagt om een zorgvuldige en passende benadering, ook in juridische zin.

Het tweede stuk (betreffende ‘overige klachten’) schiet echter zijn doel voorbij. De formele benadering en toonzetting maken het ongeschikt om aan onze gebruikers bekend te maken terwijl het voor hen (mede) bedoeld en ingesteld is. Verder wordt in het stuk nergens gesproken over registratie en evaluatie van binnengekomen klachten. Eventuele patronen worden dus niet zichtbaar en er kan geen beleid worden opgezet om klachten te voorkomen.

### Een nieuwe aanpak

Met betrekking tot klachten van externe partijen kan MA beter uitgaan van het bekende motto: ‘Iedere klacht is een kans die je met beide handen moet grijpen.’

Het aanvullend klachtenreglement zal daarom worden vervangen door de klachtenprocedure als hieronder beschreven. Deze is eenvoudig en klantvriendelijk ‘aan het loket’ met een adequate afhandeling en borging in de organisatie door procesbeschrijving, registratie en jaarlijkse evaluatie.

## Beleid en procedure Klachtenbehandeling Muziekschool Amsterdam

### *Inleiding*

De klachtenbehandeling is onderdeel van de externe<sup>3</sup> communicatie van Muziekschool Amsterdam. Een goede relatie met klanten, potentiële klanten en bezoekers van MA is een hoofddoel van deze communicatie. Hierbij hoort dat leerlingen, ouders en derden zich vrij voelen feedback te geven in de vorm van opmerkingen, complimenten, kritiek en het aangeven van verbeterpunten. Medewerkers die deze feedback mondeling ontvangen gaan hier op in. Op de website wordt het publiek via de knop *CONTACT* uitgenodigd feedback te geven.

Via dezelfde knop kan er ook een klacht doorgegeven worden aan de klachtencoördinator. Daarnaast kunnen specifieke klachten mondeling gericht worden aan medewerkers van de muziekschool, hetzij omdat zij direct betrokken zijn bij het onderwerp van onvrede, hetzij omdat zij op een gegeven moment en op een gegeven plaats de muziekschool

---

<sup>1</sup> <F:\Kwaliteitsdocumenten\...\Klachtenrgng en Vertr prsn>

<sup>2</sup> <F:\Kwaliteitsdocumenten\...\Klachtenreglement aan v>

<sup>3</sup> In de notitie gaat het dus niet om klachten van een medewerker van MA ten aanzien van zijn collega, zijn interne serviceverlener, of zijn leidinggevende. Voor intern gebruik kan worden teruggegrepen op de bestaande reglementen zoals genoemd. Eventueel kan worden overwogen deze aan te passen.

vertegenwoordigen. Het eerste geldt met name voor docenten, medewerkers School- en Leerling Administratie en Financiën, het laatste in het bijzonder voor huismeesters en baliemedewerkers.

## **Beleid Klachtenbehandeling Muziekschool Amsterdam**

*Een klacht is een bijzondere vorm van feedback.*

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 MA 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.

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk (per email) worden ingediend. Hiervoor gelden afzonderlijke procedures.

*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 de MA 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, een voor mondelinge (1), een voor schriftelijke (2) klachten, 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)

## 1. Procedure behandeling mondelinge klachten Muziekschool Amsterdam

Mondelinge klachten die worden ingediend bij medewerkers die direct bij het onderwerp betrokken zijn, worden door hen ook klantgericht en correct behandeld en afgehandeld. Als de klager niet tevreden is wordt hem/haar gewezen op de mogelijkheid van het klachtenformulier op de website.

Bij klachten die mondeling worden neergelegd bij niet direct betrokken medewerkers die als taak hebben de muziekschool te vertegenwoordigen, wordt geprobeerd de klager ter plekke contact te laten leggen met een leidinggevende. Is dat niet mogelijk verzoekt hij/zij de klager via de website zijn of haar klacht in te dienen.

## 2. Procedure behandeling schriftelijke klachten Muziekschool Amsterdam

*In ontvangst nemen, behandelen en registreren van een klacht*

Het gehele proces van indienen van een schriftelijke klacht (brief of email) tot en met de terugkoppeling naar de klager van de door MA ondernomen acties kent een aantal stappen die binnen een gegeven tijdslimiet moeten zijn doorlopen. Alle klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator. Deze ziet ook toe op de bewaking van de procedure en het tijdschema. Proceseigenaar is het hoofd Marketing & Communicatie.

*Procedure (zie stroomdiagram, bijlage 1):*

A. (Start A in stroomdiagram)

A1. Een klacht wordt per brief of mail rechtstreeks ingediend bij een manager of bij de directeur. Verder bij A2.

B. (Start B in het diagram)

B1. Een klacht wordt gemeld via het klachtenformulier op de website via de knop 'Een klacht melden' (toegevoegd op site onderaan in laatste kolom achter knop CONTACT). Verder bij BC2. hieronder.

C1.1. (Start C in stroomdiagram) Een klacht komt binnen via Klantenservice, School- en Leerlingadministratie of een andere medewerker.

C1.2 Klantenservice, SLA of andere medewerker verzoekt klager zijn klacht via de website in te dienen. Verder bij B1.

C 1.3 Klantenservice, SLA of andere medewerker stuurt klacht door naar klachtencoördinator. Verder bij BC2.

A2. De manager of directeur stuurt een cc van brief of mail naar de klachtencoördinator en neemt de klacht in behandeling. Daarna gaat de procedure verder bij 3. hieronder.

BC2. De klachtencoördinator stuurt de binnengekomen klacht ter behandeling door naar een van de vier managers of de directeur. Hij/zij stuurt hiervan bericht naar de klager.

3. De klachtencoördinator registreert de binnengekomen klachten. Eens per drie maanden, of vaker wanneer de ernst van een klacht dat gewenst maakt, rapporteert de klachtencoördinator hierover aan de directeur.
4. De betrokken manager of de directeur, of een in opdracht van deze handelende medewerker, zoekt binnen 5 dagen telefonisch contact met de klager om de klacht en mogelijke oplossingen te bespreken.
5. 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 behandelende manager of directeur, of door de medewerker aan wie de behandeling is gedelegeerd, geïnformeerd.

6. De behandelende manager of directeur, of de medewerker aan wie wordt gedelegeerd, koppelen het resultaat van de afhandeling terug naar de klachtencoördinator. Aandacht voor de zienswijze van de klant met betrekking tot de klachtafhandeling!
7. De klachtencoördinator registreert de voortgang en afhandeling van de klacht volgens een vastgesteld format (Bijlage 2).

### *Evaluatie*

De manager C&M rapporteert jaarlijks in oktober over

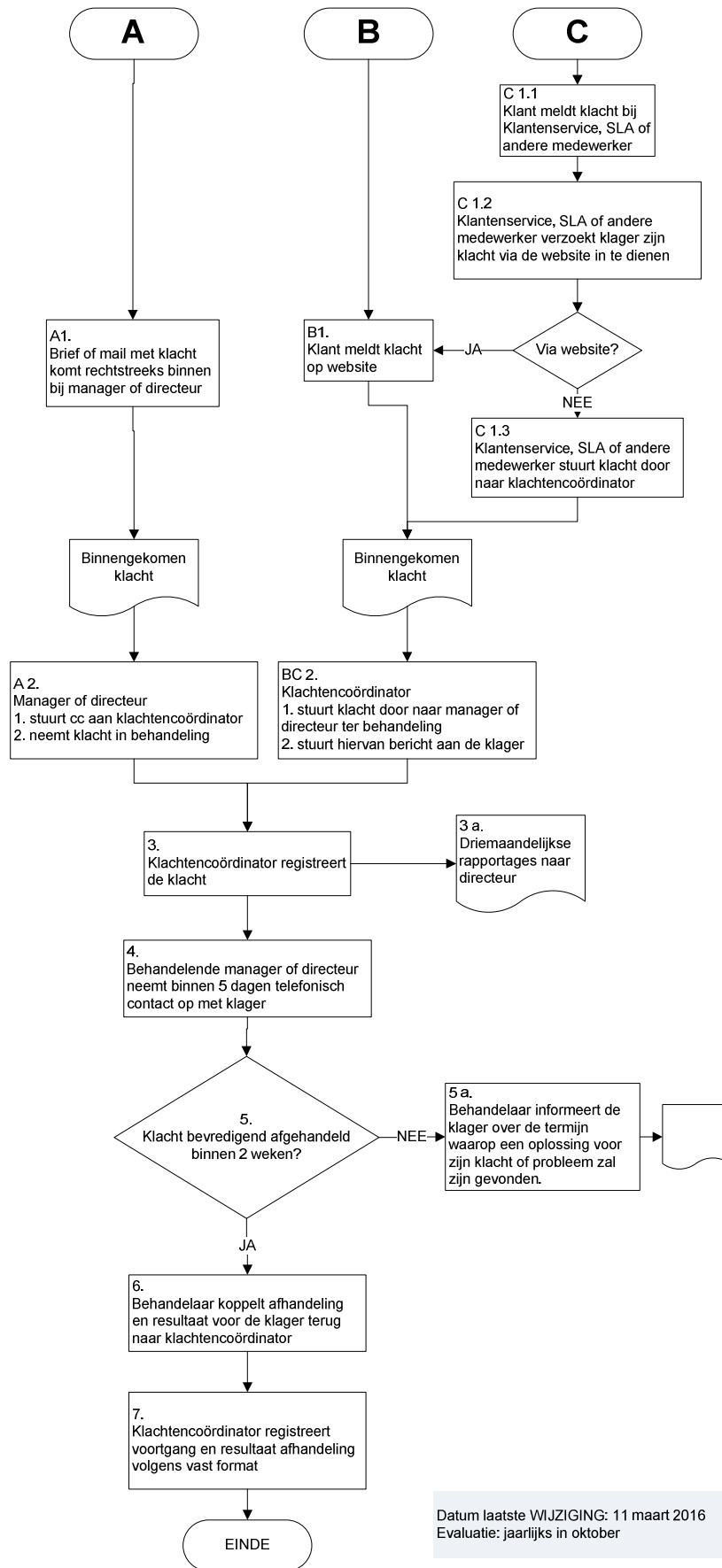
1. Het onderwerp en de frequentie van de geregistreerde klachten, en doet naar aanleiding van het gewicht van klachten en/of voorkomende patronen eventueel voorstellen voor acties op verbeterpunten;
2. Het verloop van de klachtenprocedure:
  - Klant tevreden?
  - Binnen het tijdsschema?
  - Knelpunten in de procedure?

Daarbij geeft de manager C&M een advies of en met welke klagers een gesprek met de directeur en eventueel de manager C&M in het belang kan zijn van de muziekschool en dus zal worden gearrangeerd.

**BIJLAGE 1 Stroomdiagram klachtenafhandeling**

PROCES BEHANDELING  
SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Proceseigenaar: manager  
Communicatie & Marketing



Datum laatste WIJZIGING: 11 maart 2016  
Evaluatie: jaarlijks in oktober

*BIJLAGE 2 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	:

---