

Muziekschool Amsterdam Noord

Beleid en procedure klachtenbehandeling extern

Beleid en procedure Klachtenbehandeling Muziekschool Amsterdam Noord

Inleiding

De klachtenbehandeling is onderdeel van de externe communicatie van Muziekschool Amsterdam Noord. Een goede relatie met klanten, potentiële klanten en bezoekers is het hoofddoel van deze communicatie. Op de website wordt het publiek via de knop KLACHTEN uitgenodigd feedback te geven.

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 vertegenwoordigen.

Beleid Klachtenbehandeling

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 MAN 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 MAN 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.

1. Procedure behandeling mondelinge klachten

Mondelinge klachten die worden ingediend bij medewerkers die direct bij het onderwerp betrokken zijn, worden door hen ook klantgericht en correct behandeld. Daarnaast wordt er 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 de klacht in te dienen.

2. Procedure behandeling schriftelijke klachten

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 MAN ondernomen acties kent een aantal stappen die binnen een gegeven tijdslimiet moeten zijn doorlopen. Alle klachten worden geregistreerd door de directie.

Procedure :

1. Een klacht wordt per brief of mail rechtstreeks ingediend bij een manager of bij de directeur OF
 - Een klacht wordt gemeld via het klachtenformulier op de website via de knop klachten OF
 - Een klacht komt binnen via de administratie of een andere medewerker. De medewerker verzoekt klager zijn klacht via de website in te dienen.
2. Directeur neemt de klacht in behandeling.
3. 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.
 - 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 directeur, of door de medewerker aan wie de behandeling is gedelegeerd, geïnformeerd.

Knelpunten in de procedure?

- De directeur beslist of een gesprek in het belang kan zijn van de Muziekschool.

