

Klachtenprocedure CultuurKlik

Vanuit ons streven naar voortdurende kwaliteitsverbetering heeft CultuurKlik een klachtenprocedure voor behandeling van externe klachten. Mocht u niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan nodigen wij u uit contact met ons op te nemen.

Klacht

Onder een klacht verstaan wij een uiting van ontevredenheid van een natuurlijke persoon of een rechtspersoon. Een klacht kan gaan over gedragingen van, uitlatingen van of behandeling door (een medewerker van) CultuurKlik. U kunt een klacht mondeling of schriftelijk bij ons doen. Een schriftelijk ontvangen klacht bevestigen wij de ontvangst binnen 5 werkdagen, tenzij de klacht binnenkomt tijdens een schoolvakantie. Dan volgt de bevestiging binnen 5 werkdagen na de schoolvakantie. Klachten worden geregistreerd door de afdeling P&O en worden voor de duur van 5 jaar bewaard. We maken onderscheid tussen informele klachten en formele klachten.

Informele klachten

Dit zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar tevredenheid van betrokkenen kunnen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor nodig is. U maakt uw klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan dan meteen een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Als er via deze weg geen oplossing geboden kan worden, die naar tevredenheid is van alle betrokkenen, dan kunt u besluiten om een formele klacht in te dienen.

Formele klachten

Dit zijn klachten die niet snel en eenvoudig naar tevredenheid kunnen worden opgelost. Formele klachten ontvangen wij graag schriftelijk via de directeur van CultuurKlik, met een duidelijke vermelding van het onderwerp van uw klacht en op welke medewerker uw klacht betrekking heeft. Als uw klacht betrekking heeft op een incident, dan verzoeken wij u het incident te beschrijven met de datum waarop het zich voordeed. Als er documenten zijn die uw klacht ondersteunen, dan ontvangen wij die ook graag.

Procedure

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, tenzij uw klacht tijdens een schoolvakantie wordt ontvangen. Dan volgt de bevestiging binnen 5 werkdagen na de schoolvakantie. In de ontvangstbevestiging vindt u informatie over de verdere behandeling van uw klacht met daarin de termijnen waarop u een inhoudelijk antwoord op uw klacht kunt verwachten. Dit inhoudelijke antwoord ontvangt u doorgaans binnen 4 weken na uw klacht. Indien er langer tijd nodig is om onderzoek te doen, dan kan de termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd. Uiteraard ontvangt u hierover dan schriftelijk bericht.

De klacht wordt doorgezet naar de leidinggevende van de medewerker waarover u een klacht hebt ingediend, of naar de leidinggevende van de afdeling waar uw klacht betrekking op heeft. Hij of zij neemt de klacht in behandeling en voert intern overleg met de betrokken partijen. De leidinggevende reageert schriftelijk (en inhoudelijk) op uw klacht.

Als een klacht gegrond is

Als een klacht gegrond is, dan doet CultuurKlik u een voorstel om tot een oplossing te komen.

Als een klacht niet gegrond is

Wanneer de leidinggevende van mening is dat de klacht niet gegrond is en er samen geen oplossing gevonden kan worden, dan heeft u de mogelijkheid om tegen dit besluit in bezwaar te gaan. De klacht en wijze van afhandeling worden 5 jaar door CultuurKlik bewaard.

Bezwaar

Het is mogelijk om bezwaar aan te tekenen als u van mening bent dat CultuurKlik uw klacht onterecht ongegrond heeft verklaard, of als de afhandeling van de klacht niet naar uw tevredenheid is gegaan. Het bezwaar dient schriftelijk gericht te worden aan de heer Bert Harskamp (MfN registermediator/vertrouwenspersoon) onder vermelding van “Bezwaar klacht CultuurKlik”. U kunt het bezwaar sturen naar:

ADRmediator Vertrouwenspersoon
t.a.v. de heer B. Harskamp
Hoofdweg 31
7871 TC Klijndijk
Of per mail naar info@adrmediator.nl

De heer Harskamp behandelt uw bezwaar persoonlijk en vertrouwelijk. Hij zal toetsen of CultuurKlik tot een juist besluit gekomen is. Het oordeel van de heer Harskamp is voor CultuurKlik bindend. Indien u zich niet kunt vinden in zijn oordeel, dan heeft u de mogelijkheid u tot een rechter te wenden.

Hoogeveen, mei 2023