

Klachtenregeling Nieuwe Muziekschool Alphen

De Nieuwe Muziekschool Alphen beoogt om zo transparant mogelijk naar de (potentiële) cursisten en hun ouders/verzorgers op te treden. Daarom is alle van belang zijnde informatie in folders en op de website beschikbaar. Er wordt duidelijke informatie gegeven over wat men van de lessen mag verwachten, het programma, de kosten, de data, de algemene voorwaarden enz

Bij bijvoorbeeld de aanmelding wordt nadrukkelijk gevraagd, of men kennis heeft genomen van de inschrijfvoorwaarden en men moet verklaren dat men hiermee akkoord gaat.

Desalniettemin kan het altijd voorkomen dat cursisten en/of ouders/verzorgers een klacht indienen over een onderwerp m.b.t. de inhoud van de lessen, de behandeling door een ondernemer, behorend tot het onderwijzend of ondersteunend team van de muziekschool. In voorkomende gevallen zal de Nieuwe Muziekschool Alphen daarbij de volgende procedure in acht nemen.

1. Bij binnenkomst van een klacht, wordt de ontvangst van de klacht onmiddellijk schriftelijk bevestigd door of, bij diens afwezigheid, namens de directeur en wordt klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure.
2. De coördinator bekijkt die klacht in eerste aanleg binnen zeven kalenderdagen na datum van binnenkomst van de klacht.
3. In diezelfde periode licht de coördinator degene in, tegen wie de klacht is gericht en verzoekt diegene een oplossing te bewerkstelligen en het bereikte resultaat aan hem schriftelijk te melden, dit binnen veertien kalenderdagen nadat de coördinator hem of haar heeft ingelicht.
4. Binnen zeven kalenderdagen na deze melding, informeert de coördinator, bij degene tegen wie de klacht is gericht, en bij degene die de klacht heeft ingediend, of de klacht met instemming van beide partijen is afgehandeld. De afhandeling van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.
5. Indien bij het gestelde onder 3) en 4) geen oplossing wordt bereikt, roept de coördinator de klager en de medewerker bijeen voor een overleg met als doel om gedrieën tot een oplossing te komen.
6. Indien ook bij het gestelde onder 5) geen oplossing wordt bereikt, dan schakelt de coördinator een lid van het bestuur van de Nieuwe Muziekschool Alphen in. Deze past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarin beide partijen zich kunnen vinden, en geeft - zo dit niet mocht lukken - binnen één maand na behandeling van de klacht een advies over hoe de klacht opgelost zou kunnen worden.
7. De coördinator laat dit advies zwaar wegen bij zijn besluitvorming. De besluitvorming vindt plaats binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het advies.
8. Het besluit wordt vervolgens binnen 3 werkdagen na het nemen van het besluit schriftelijk aan de indiener van de klacht kenbaar gemaakt en aan degene tegen wie de klacht is gericht.
9. Betreft de klacht het handelen van de coördinator, dan probeert deze binnen 14 kalenderdagen na melding van de klacht met de indiener tot overeenstemming te komen over de oplossing.
10. Indien bij het gestelde onder 9) geen oplossing wordt bereikt, dan schakelt de coördinator of de indiener van de klacht een lid van het bestuur van de Nieuwe Muziekschool Alphen in. Deze past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarin beide partijen zich kunnen vinden en geeft - zo dit niet mocht lukken - binnen één maand na behandeling van de klacht een advies over hoe de klacht opgelost zou kunnen worden.
11. Het bestuur laat dit advies zwaar wegen bij zijn besluitvorming. De besluitvorming vindt plaats binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het advies.
12. Van de klachtenbehandeling worden betalingsverplichtingen uitgezonderd.
13. Een klacht over een gebeurtenis, later dan één jaar na afloop van de gebeurtenis wordt niet in behandeling genomen.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de Nieuwe Muziekschool Alphen op 30mei 2016.