

KLACHTENREGELING VOOR KLANTEN VAN SCHOLEN IN DE KUNST

Bij **Scholen in de Kunst** vinden wij het belangrijk dat iedereen zich welkom, gehoord en serieus genomen voelt. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening, lessen, docenten, organisatie of communicatie. In dat geval horen wij dat graag, zodat we samen kunnen zoeken naar een passende oplossing en onze kwaliteit kunnen blijven verbeteren.

1. Indienen van een klacht

Je kunt je klacht mondeling of schriftelijk bij ons indienen.

- **Mondeling:** via telefoon of persoonlijk bij de klantenservice
- **Schriftelijk:** per e-mail of per brief

We vragen je je klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en – indien van toepassing – relevante gegevens te vermelden (zoals cursus, docent en datum).

2. Klachtencoördinator

Alle klachten worden geregistreerd en behandeld door de **klachtencoördinator**. Deze persoon is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en tijdige afhandeling van uw klacht.

3. Afhandeling van mondelinge klachten

Eenvoudige klachten die mondeling worden gemeld, proberen wij direct op te lossen. Lukt dit niet of is de klacht complexer van aard, dan kan de klachtencoördinator je vragen de klacht schriftelijk in te dienen.

4. Behandeling van de klacht

De klachtencoördinator:

- beoordeelt de klacht;
- verzamelt zo nodig aanvullende informatie;
- stemt de vervolgstappen af met de directie of betrokken medewerker(s), zoals een docent, projectleider of afdelingshoofd.

Wij behandelen iedere klacht zorgvuldig, vertrouwelijk en met respect voor alle betrokkenen.

5. Terugkoppeling

Je ontvangt binnen een redelijke termijn een **schriftelijke reactie** waarin staat:

- hoe jouw klacht is behandeld;
- welke conclusie is getrokken;
- welke eventuele maatregelen zijn genomen.

6. Specifieke klachten

- **Financiële klachten** (zoals lesgeld of facturatie) worden doorgestuurd naar de financiële administratie en volgens de geldende procedure afgehandeld.
- **Heb je te maken met ongewenst gedrag of (seksuele) intimidatie en wil je eerst vertrouwelijk praten?** Dan kun je terecht bij één van onze vertrouwenspersonen. Dit valt niet onder onze klachtenprocedure. [Lees hier informatie over onze vertrouwenspersonen.](#)

7. Klachten over de directie

Klachten die betrekking hebben op de directeur/bestuurder worden voorgelegd aan de voorzitter van de Raad van Toezicht.

8. Evaluatie en verbetering

De feedback die we ontvangen vanuit klantenonderzoeken, exit-enquêtes en klachten gebruiken we om onze organisatie en dienstverlening verder te verbeteren.

Slotbepaling

In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie.

Contactgegevens

Klachtencoördinator: Froukjen van der Wal, froukjenvanderwal@scholenindekunst.nl,
Telefoon: 033-4673473

Juni 2026