

KLACHTENPROCEDURE – STICHTING MÉÉR MUZIEK IN DE KLAS

Deze regeling is van kracht per: 10 oktober 2025

Stichting Méér Muziek in de Klas hecht grote waarde aan een open, veilige en lerende organisatiecultuur. Klachten worden gezien als een belangrijke bron van feedback en als mogelijkheid om samen te verbeteren. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de actuele wet- en regelgeving (waaronder de Algemene wet bestuursrecht en de Governancecode Cultuur), en sluit aan op ons streven naar transparantie, zorgvuldigheid en herstelgericht werken. Deze regeling geldt voor interne en externe klachten.

Artikel 1 – Definities en uitgangspunten

1.1 Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van onvrede of bezwaar over een gedraging, nalaten, beslissing of bejegening door Méér Muziek in de Klas of een persoon die onder de verantwoordelijkheid van Méér Muziek in de Klas valt. Het gaat daarbij om situaties waarin sprake is van (ervaren) schade, onrecht, onduidelijkheid of tekortkoming in de dienstverlening, communicatie of bejegening.

1.2 Deze regeling is van toepassing op iedereen die op enige wijze in contact staat met Méér Muziek in de Klas, waaronder: deelnemers, scholen, ouders, vrijwilligers, opdrachtnemers, samenwerkingspartners, subsidiënten, bezoekers en andere derden.

1.3 Méér Muziek in de Klas behandelt klachten zorgvuldig, transparant, onafhankelijk en binnen een redelijke termijn. Bij de behandeling gelden de beginselen van hoor en wederhoor, proportionaliteit, vertrouwelijkheid en toegankelijkheid. De afhandeling is gericht op herstel van vertrouwen, het bieden van uitleg of excuses waar nodig, en het treffen van structurele verbetermaatregelen indien relevant.

1.4 Méér Muziek in de Klas wijst Report App aan als onafhankelijke klachtencoördinator. De klachtencommissie bestaat uit de directeur van Méér Muziek in de Klas en de onafhankelijk klachtencoördinator. Zij zijn verantwoordelijk voor de registratie, monitoring, rapportage en evaluatie van klachten. De onafhankelijk klachtencoördinator is tevens aanspreekpunt voor medewerkers die ondersteuning nodig hebben bij de afhandeling van klachten.

1.5 Klachten worden niet gezien als last, maar als kans om te leren, verbeteren en het publieke vertrouwen te versterken. De klachtenregeling vormt daarmee een essentieel onderdeel van het kwaliteits- en integriteitsbeleid van Méér Muziek in de Klas.

Artikel 2 – Indienen van een klacht

2.1 Een klacht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de klachtencommissie (directie of de onafhankelijke klachtencoördinator van ReportApp). De contactgegevens staan bij 5.1.

Om de klacht in behandeling te kunnen nemen, moet deze voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Een duidelijke omschrijving van de gedraging, beslissing of nalatigheid waarover wordt geklaagd
- Vermelding van datum, locatie of periode waarop het gebeurde
- De klacht wordt bij voorkeur binnen zes weken na het voorval ingediend
- De klager is een direct betrokkene of vertegenwoordiger van een betrokkene
- De klacht bevat naam en contactgegevens van de betrokkene (e-mailadres of telefoonnummer)
- Indien gewenst kan vertrouwelijkheid worden aangevraagd
- Anonieme meldingen worden alleen in behandeling genomen als de inhoud ernstig en voldoende concreet is

2.2 De klachtencommissie registreert de klacht direct op het klachtenformulier.

Artikel 3 – Behandeling en terugkoppeling

3.1 De klachtencommissie bepaalt binnen 3 werkdagen of de klacht gegrond is (of hetgeen gebeurd is in strijd is met het beleid van Méér Muziek in de Klas of wet- en regelgeving). Leden van de klachtencommissie mogen niet betrokken zijn bij de klacht, de klager kan om vervanging vragen.

3.2 De klager ontvangt binnen 5 tot maximaal 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en of de klacht in behandeling wordt genomen. Wordt de klacht ongegrond verklaard dan zal de klachtencommissie de klager doorverwijzen om de situatie te bespreken met bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon, leidinggevende of HR.

3.3 De klachtencommissie informeert de klager over de vervolgstappen, de verwachte termijn van behandeling, de contactpersoon en de mogelijkheid om aanvullende informatie aan te leveren. Als een klacht niet binnen 21 dagen inhoudelijk kan worden afgehandeld, wordt de klager daarover tijdig geïnformeerd met opgave van redenen en een realistische termijn. Méér Muziek in de Klas streeft naar een afhandeling binnen uiterlijk 6 weken, volgens proportionaliteits- en zorgvuldigheidsbeginsel.

3.4 Uitzonderingen op deze reactietermijn zijn de periodes van de jaarlijkse kantoorsluitingen in de zomervakantie en kerstvakantie. Als in deze periode een klacht wordt ingediend, gaan de termijnen lopen vanaf de eerste werkdag na de kantoorsluiting.

3.5 De klachtencommissie onderzoekt de inhoud van de klacht op basis van hoor en wederhoor, en stelt indien nodig aanvullende vragen aan de klager en betrokkenen. De inhoudelijke reactie bevat altijd:

- Een weergave van de klacht zoals deze is begrepen
- De overwegingen van Méér Muziek in de Klas bij het handelen of nalaten
- Eventuele erkenning van fouten of tekortkomingen
- Indien van toepassing: herstelmaatregelen, excuses of beleidsaanpassing

3.6 De toon van de terugkoppeling is respectvol, empathisch en gericht op begrip en herstel. De klager wordt uitgenodigd om terug te koppelen of de afhandeling als voldoende is ervaren. Als de betrokkene ontevreden blijft, wordt gewezen op de mogelijkheid tot heroverweging of externe bemiddeling. Dit is afhankelijk van de casus en wordt per geval bepaald.

Artikel 4 – Evaluatie en preventie

4.1 Alle klachten worden vertrouwelijk en systematisch geregistreerd, inclusief aard, betrokken afdeling of proces, datum van afhandeling, doorlooptijd en genomen maatregelen. Deze registratie maakt het mogelijk om trends, terugkerende thema's en knelpunten te signaleren. De externe klachtencoördinator van Méér Muziek in de Klas stelt jaarlijks een geanonimiseerde klachtenanalyse op en bespreekt deze met het bestuur in het kader van verantwoording, kwaliteitsverbetering en strategische sturing.

4.2 Minimaal twee keer per jaar worden geanonimiseerde klachten en signalen intern besproken met het team, inclusief directie en teamleiders. Deze sessies hebben een preventieve en lerende functie:

- Wat kunnen we anders doen om herhaling te voorkomen?
- Welke structurele oorzaken liggen ten grondslag aan terugkerende klachten?
- Welke signalen of klachten hadden we eerder kunnen herkennen?

De vertrouwenspersoon of onafhankelijke adviseur kan hierbij desgewenst betrokken worden.

4.3 Structurele of herhaalde klachten worden gezien als een belangrijke bron van organisatieontwikkeling. Ze kunnen aanleiding zijn voor aanpassing van beleid, samenwerking, gedragscodes of externe communicatie. Als klachten wijzen op gebrekkige informatievoorziening, ontbreken van aanspreekcultuur of onduidelijke procedures, worden gerichte verbeteracties ingezet met tijdpad, verantwoordelijke en evaluatiemoment.

4.4 Méér Muziek in de Klas streeft ernaar niet alleen klachten te behandelen, maar ook signalen en informele feedback structureel te verzamelen en te benutten. Dit draagt bij aan een proactieve aanpak en versterkt het vertrouwen van stakeholders.

Artikel 5 – Contact en toegankelijkheid

5.1 Klachten kunnen, indien gewenst, met behulp van het klachtenformulier worden ingediend via:

E-mail:

klachten@meermuziekindeklas.nl onder vermelding van 'Klacht'

Post:

Stichting Méér Muziek in de Klas

T.a.v. de directie

Sarphatikade 22-1

1017 WV Amsterdam

☎ 020 – 82 04 734

Of via de externe klachtenfunctionaris:

klachten@report-app.com

5.2 De klachtenregeling is openbaar en toegankelijk via de [website van Méér Muziek in de Klas](#). Het klachtenformulier staat op dezelfde webpagina.