

Klachtenregeling Kunstgebouw Academie

De Kunstgebouw Academie streeft naar een klantvriendelijke dienstverlening en naar aanbod van goede kwaliteit. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over een scholingsactiviteit of over onze dienstverlening. Dat horen we graag, zodat we het probleem kunnen oplossen.

Binnen 4 weken na afloop van de betreffende scholingsactiviteit kan je een klacht indienen. Het is belangrijk dat de ingediende klacht gaat over je eigen ervaringen met de Kunstgebouw Academie.

1. Heb je een klacht? Neem dan eerst contact op met de receptie van Kunstgebouw. Dat kan telefonisch via 015 215 4515, of per mail naar info@kunstgebouw.nl. Vermeld in je e-mail de volgende gegevens:
 - Je naam, e-mailadres en telefoonnummer en de organisatie waarvoor je werkt.
 - De titel, datum en locatie van de scholingsactiviteit die je volgt of hebt gevolgd.
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken.

Binnen 1 week sturen we je een ontvangstbevestiging. We nemen de klacht zo snel mogelijk in behandeling en binnen maximaal 3 weken ontvang je een inhoudelijke reactie. Als de behandeling van een klacht langer duurt dan de vastgestelde termijn, word je per e-mail op de hoogte gebracht van de reden en de mogelijke duur van het uitstel. Als je tevreden bent over de afhandeling van je klacht, horen we dat graag.

2. Ben je niet tevreden over de afhandeling van de klacht? Dan zoeken we verder naar een oplossing.
3. Als de eerdere stappen niet tot een passende oplossing leiden, kan je per e-mail contact opnemen met de onafhankelijke klachtenpersoon: Annemarie Timmermans van KC-R, a.timmermans@kc-r.nl. Binnen 4 weken na afhandeling van de klacht door Kunstgebouw kan je je klacht voorleggen aan de klachtenpersoon. Binnen maximaal 4 weken wordt de klacht afgehandeld. Het oordeel van de klachtenpersoon is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld door Kunstgebouw.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachtendossiers worden door zowel Kunstgebouw als de klachtenpersoon geregistreerd en 2 jaar bewaard.