

## Klachtenprocedure

Formaat streeft naar een snelle dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

### Definities

#### *Klacht*

Elke schriftelijke (inclusief e-mail) melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting wordt voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand.

#### *Klant*

Degene die gebruik heeft gemaakt en ontevreden is over de producten of diensten van Formaat.

### Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar te maken. Het adres treft u onder aan. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- uw naam, adres en woonplaats
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

### Klachtenregistratie

1. Formaat registreert de indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling ervan. Hiertoe wordt een klachtendossier geformeerd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:
  - de NAW-gegevens van de klant;
  - de indieningsdatum van de klacht;
  - een omschrijving van de klacht;
  - de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
  - de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
  - de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
2. De gegevens uit het klachtendossier worden gedurende de periode van twee jaar nadat de klacht door Formaat is afgehandeld, bewaard.

### Behandeling klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Indien uw klacht gericht is tegen een specifieke medewerker, dan wordt uw klacht beoordeeld door de leidinggevende van de desbetreffende medewerker. Zo kunt u erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen drie weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan.

### Beroepsmogelijkheid

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. In dat geval schakelt Formaat een onafhankelijke derde en kunt u binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht indienen bij deze onafhankelijke derde.

Als onafhankelijke derde zal Anna Hendrix (docent en studietoestel Hogeschool Rotterdam) optreden. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend; eventuele consequenties worden door Formaat snel afgehandeld.

Voordat u de stap naar de onafhankelijke derde maakt, dient u de klachtenprocedure van Formaat te hebben doorlopen.

#### **Evaluatie**

1. Ten minste twee maal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de ontvangen klachten.
2. Voor zover nodig worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.
3. De directie wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen.

#### **Adres**

Uw klacht kunt u sturen naar:

Formaat, Werkplaats voor Participatief Drama  
T.a.v. Irma Hazeleger  
Westzeedijk 513  
3024 EL Rotterdam  
info@formaat.org