

Klachtenregeling

Theaterschool De Zuiderlingen

1. Doel

Theaterschool De Zuiderlingen vindt het belangrijk dat cursisten, ouders/verzorgers, docenten, vrijwilligers en andere betrokkenen hun zorgen, opmerkingen of klachten kunnen uiten.

Wij streven ernaar klachten zorgvuldig, eerlijk en respectvol te behandelen en waar mogelijk samen tot een oplossing te komen.

2. Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan betrekking hebben op:

- de organisatie van de theaterschool;
 - lessen of activiteiten;
 - gedrag van een docent, vrijwilliger, directielid of bestuurslid;
 - gedrag van een cursist;
 - ongewenst of grensoverschrijdend gedrag;
 - de toepassing van beleid, regels of procedures.
-

3. Eerst in gesprek

Wij moedigen betrokkenen aan om een probleem of onvrede, waar mogelijk, eerst rechtstreeks te bespreken met de betreffende persoon.

Wanneer dit niet wenselijk of mogelijk is, kan contact worden opgenomen met de directie.

4. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de directie via:

info@theaterschool-dezuiderlingen.nl

De klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klager;
 - een beschrijving van de situatie;
 - eventuele relevante data of betrokkenen;
 - de gewenste oplossing of verwachting.
-

5. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht:

1. ontvangt de klager binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging;
2. onderzoekt de directie de klacht;
3. worden betrokkenen, indien nodig, gehoord;
4. wordt gezocht naar een passende oplossing.

De klager ontvangt in principe binnen 4 weken een schriftelijke reactie. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

6. Rol van de vertrouwenspersoon

Bij klachten over ongewenst gedrag, intimidatie, pesten, discriminatie, agressie, geweld of andere situaties waarbij iemand zich onveilig voelt, kan contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon handelt overeenkomstig het Protocol Vertrouwenspersoon en ondersteunt de melder bij het verkennen van mogelijke vervolgstappen.

7. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die betrokken moeten worden bij de behandeling van de klacht of wanneer een wettelijke verplichting daartoe bestaat.

8. Slotbepaling

Theaterschool De Zuiderlingen streeft naar een open cultuur waarin zorgen, signalen en klachten bespreekbaar zijn.

Een klacht indienen mag nooit leiden tot benadeling van degene die de klacht te goeder trouw meldt.

Vastgesteld door het bestuur van Theaterschool De Zuiderlingen op 5 oktober 2026.