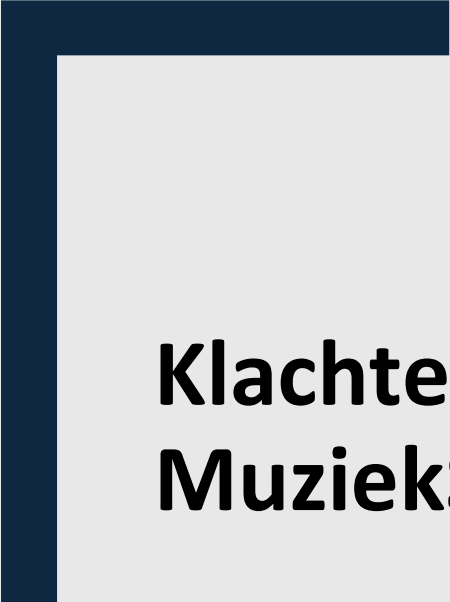




Klachtenregeling De MuziekSpeelplaats

Opgesteld door: Veilig en Vertrouwd

Datum: september 2026



Voorwoord

Wanneer zich een onwenselijke situatie voordoet op de werkvloer kun je hierover in gesprek gaan met bijvoorbeeld een leidinggevende, een vertrouwenspersoon of een combinatie van beide. Samen probeer je tot een passende oplossing voor alle partijen te komen.

Wanneer uit eerder ondernomen stappen en inspanningen blijkt dat er geen passende oplossing komt voor de verschillende partijen, kun je als medewerker/vrijwilliger besluiten om een klacht in te dienen. Een vertrouwenspersoon kan, wanneer gewenst, ondersteunen bij het indienen en het verdere traject van deze klacht.

In deze klachtenregeling staat omschreven wat het proces is rondom het indienen van een klacht.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
1. Belangrijke begrippen	3
2. Indienen van de klacht	5
3. Termijn klachtenbehandeling.....	5
4. Intrekken van de klacht	5
5. Afhandeling van de klacht	5
6. Uitspraak van de klachtencommissie	6
7. Geheimhouding.....	6
8. Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	6

1. Belangrijke begrippen

- **Klacht:**

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede over een situatie die is ontstaan op de werkvloer of in een werk gerelateerde setting. Medewerker/indiener is ontevreden over eerder genomen stappen in de richting van een oplossing.

- **Ontvankelijkheid:**

Ontvankelijkheid van een klacht geeft aan of de klachtencommissie de klacht kan behandelen of niet. Wanneer een klacht niet ontvankelijk is kan dat verschillende redenen hebben. Bijvoorbeeld wanneer het buiten de bevoegdheid van de commissie valt of wanneer de indiener niet de eerdere stappen heeft gevolgd voorafgaand aan het indienen van een klacht. De klachtencommissie stelt de betrokken partijen hiervan op de hoogte.

- **Medewerker:**

Een medewerker is iemand die contractueel verbonden is aan De MuziekSpeelplaats. Dit kunnen ook vrijwilligers zijn. De medewerker kan in dit geval ook worden gezien als de 'indiener'.

- **Vertrouwenspersoon:**

De externe vertrouwenspersoon is een neutraal persoon die de medewerker kan bijstaan in het klachtenproces. De vertrouwenspersoon is geen onderdeel van de klacht maar is er puur ter (mentale) ondersteuning van de medewerker. Het is niet noodzakelijk om bij dit proces een vertrouwenspersoon in de arm mee te nemen, maar wanneer gewenst is dit mogelijk. De medewerker voert ten alle tijden zelf het woord tijdens bijeenkomsten gedurende de klachtenprocedure. Externe vertrouwenspersonen voor De MuziekSpeelplaats worden verzorgd door Veilig en Vertrouwd.

- **Organisatie:**

De MuziekSpeelplaats; de organisatie waar de medewerker/indiener werkzaam is.

- **Betrokken partijen:**

Een klacht van een medewerker is gericht aan één of meerdere partijen. Dit zijn de betrokken partijen.

- **Interne klachtencommissie:**

De interne klachtencommissie bestaat uit een ter plekke samengesteld team van 3 mensen binnen De MuziekSpeelplaats. Zij mogen geen belang hebben bij de uitkomst van het klachtentraject.

Deze commissie beoordeelt de klacht, organiseert een hoorzitting en doet een uitspraak. Deze uitspraak is een advies.

- **Intern verantwoordelijke klachtentraject**

De intern verantwoordelijke voor het klachtentraject is een persoon die gedurende het traject de betrokkenen op de hoogte houdt van de status en het verloop van het traject. In overleg met de interne klachtencommissie organiseert de intern verantwoordelijke de fases die doorlopen moeten worden en nodigt de betrokkenen, wanneer nodig, uit voor een hoorzitting.

- **Veilig en Vertrouwd**

Externe organisatie die voorziet in externe vertrouwenspersonen.

Contactgegevens:

M: info@veiligenvertrouwd.nl

T: (085) 024 01 50

2. Indienen van de klacht

Een medewerker dient een klacht schriftelijk in met een duidelijke omschrijving van de klacht, naam indiener en betrokkenen, datum en handtekening. Bijgevoegd worden zoveel mogelijk informatiestukken die de klacht ondersteunen. Denk hierbij aan e-mails, foto's gespreksverslagen, getuigenverklaringen en een logboek.

Een klacht wordt opgestuurd naar:

De MuziekSpeelplaats
t.a.v. Valentijn van der Beek
Postbus 47
2630 AA Nootdorp

Óf per e-mail op: valentijn@muziekspeelplaats.nl.

De klacht wordt vervolgens in behandeling genomen door de interne klachtencommissie. Zij bepalen eerst of de klacht ontvankelijk is. De intern verantwoordelijke van het klachtentraject brengt de indiener hiervan op de hoogte.

3. Termijn klachtenbehandeling

De doorlooptijd van een klachtenprocedure bestaat uit 3 termijnen. De totale doorlooptijd van het indienen van de klacht tot de uitspraak is 5 weken. Gedurende de verschillende termijnen worden de betrokken partijen door de intern verantwoordelijke van het klachtendossier op de hoogte gehouden van de status.

4. Intrekken van de klacht

De medewerker mag gedurende het gehele proces besluiten de klacht in te trekken.

Het intrekken van de klacht geschied door middel van een e-mail naar valentijn@muziekspeelplaats.nl.

5. Afhandeling van de klacht

De klacht wordt behandeld volgens een procedure van de interne klachtencommissie. Deze commissie doorloopt 3 termijnen. Dit zijn respectievelijk:

- Beoordeling van de klacht;
- Hoorzitting;
- Uitspraak.

De indiener en de overige betrokken partijen worden door de intern verantwoordelijke van het klachtentraject op de hoogte gesteld van de verschillende termijnen.

6. Uitspraak van de klachtencommissie

Na het doorlopen van de verschillende termijnen komt de klachtencommissie met een uitspraak.

De uitspraak van de klachtencommissie is een advies. Een klachtencommissie heeft niet de juridische bevoegdheid om een bindende uitspraak te doen. Is één van de betrokken partijen van mening dat het geschil hiermee niet opgelost is, dan kan worden besloten om de stap te zetten richting de kantonrechter. Een rechter kan wel een bindende uitspraak doen.

7. Geheimhouding

De interne klachtencommissie, de medewerker/indieners, de intern verantwoordelijke voor het klachtentraject en alle overige betrokken partijen bij de klachtenprocedure zijn verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie waarvan zijn kennisnemen.

8. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De intern verantwoordelijke voor het klachtentraject archiveert alle communicatie rondom de klacht in een apart dossier. De bewaartermijn voor dit klachtendossier is 2 jaar. Deze termijn is bepaald volgens de Wet bescherming persoonsgegevens.