

klachtenprocedure hetpaleis

inhoudstafel

inleiding	1
doel	1
definitie van een klacht	1
werkwijze	1
Wie kan een klacht indienen?	1
Bij wie kan je een klacht indienen?	2
contactgegevens	2
Hoe kan je een klacht indienen?	2
Afhandeling van een klacht	2
evaluatie klachtenbehandeling	3



inleiding

Onze medewerkers zetten zich elke dag in om het publiek een geweldige ervaring te bezorgen. Toch kan er soms iets anders lopen dan verwacht. Heb je een klacht, opmerking of suggestie over een voorstelling, evenement of workshop in hetpaleis? We luisteren graag. We behandelen elke melding efficiënt, zorgvuldig en met de nodige aandacht.

doel

In hetpaleis beschouwen we elke klacht, opmerking of suggestie als een leerkans om onze werking te blijven verbeteren.

definitie van een klacht

Een klacht definiëren we als een uiting van ontevredenheid (zowel schriftelijk als mondeling) over onze werking. Hierbij gebruiken we deze onderstaande pijlers:

- zaken waar je zelf bij betrokken bent
- zaken waar je kind, je leerling of kind waarvoor je verantwoordelijk bent, bij betrokken is
- zaken die niet langer geleden dan 12 maanden plaatsvonden
- zaken die met de werking van hetpaleis te maken hebben en waar we verantwoordelijk voor zijn

werkwijze

Wie kan een klacht indienen?

Alle betrokken, zoals bezoekers, deelnemers van de workshop en/of hun ouders, personen die de kinderen komen ophalen, medewerkers, buurtbewoners, partnerorganisaties enzovoort.

Bij wie kan je een klacht indienen?

Een klacht indienen kan in eerste instantie bij onze medewerkers van info & tickets. Zij zijn bereikbaar via het onthaal, telefonisch en/of e-mail. Zij zorgen ervoor dat je melding bij de juiste dienst terecht komt:

Een klacht over...

- ...de praktische organisatie, inschrijving, facturatie... komt bij de verantwoordelijke van info & tickets terecht.
- ...de inhoud van een voorstelling of workshop komt bij de coördinator van het artistieke team terecht.
- ...het welbevinden van de deelnemers komt terecht bij de dienst educatie en indien nodig ook bij het aanspreekpunt integriteit (API).
- ...een medewerker wordt doorgegeven aan de desbetreffende teamcoördinator. Indien het om een workshopbegeleider gaat, wordt de hoofdbegeleider ingelicht. Dit is een vaste medewerker van onze dienst educatie.

contactgegevens

info & tickets

info@hetpaleis.be

03 202 83 60

verantwoordelijke info & tickets

pauline.scheers@hetpaleis.be

03 202 83 40

coördinator publiek

cecile.desomer@hetpaleis.be

03 202 83 68

Hoe kan je een klacht indienen?

Heb je een klacht? We vragen je om zo snel mogelijk contact op te nemen met een medewerker van info & tickets. Zij zijn bereikbaar via het onthaal, telefonisch en/of e-mail.

afhandeling van een klacht

Stap 1: ontvangst en registratie van de klacht

Signalen, opmerkingen en klachten worden meteen schriftelijk geregistreerd door een medewerker van info & tickets. In eerste instantie probeert de medewerker via mondeling of schriftelijk overleg een oplossing te vinden om het ongenoegen weg te nemen. Indien nodig wordt de klacht doorgestuurd naar de betrokken teamverantwoordelijke.

Stap 2: onderzoek van de klacht

De klacht wordt zo snel mogelijk onderzocht. Een medewerker van hetpaleis bevraagt alle betrokken partijen en beoordeelt of de klacht gegrond, ongegrond of onduidelijk is. Uiterlijk 14 werkdagen na ontvangst van de klacht word je hierover geïnformeerd, met een duidelijke toelichting en een overzicht van de verdere procedure. De medewerker brengt indien nodig coördinatoren en/of directie van hetpaleis op de hoogte. Binnen de maand na ontvangst van de klacht word je geïnformeerd over de ondernomen acties en/of uitgenodigd voor een vervolggesprek.

Stap 3: opvolging van de klacht

Tijdens het eerstvolgende evaluatiemoment wordt de klacht besproken en wordt er een actieplan opgesteld of toegelicht om herhaling te voorkomen.

evaluatie klachtenbehandeling

De klachtenprocedure van hetpaleis wordt elk seizoen geëvalueerd, eventueel aangepast en gevalideerd door coördinatoren op een overleg.

