

Klachtenprocedure Stimuleringsfonds Creatieve Industrie

Het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie streeft naar een goede en heldere dienstverlening en hecht aan klanttevredenheid. Voor vragen of opmerkingen kunt u telefonisch of per e-mail terecht bij het fonds. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of communicatie van het fonds. In dat geval kunt u een klacht indienen volgens ons klachtenreglement. Dit reglement heeft tot doel de kwaliteit van onze dienstverlening verder te bevorderen en te zorgen dat het fonds zorgvuldig omgaat met uw klacht.

Als aanvrager, externe relatie of adviseur heeft u de mogelijkheid om per post of per e-mail een schriftelijke klacht in te dienen.

U kunt een klacht indienen als:

- a u niet correct bent behandeld door een medewerker; of
- b u als adviseur niet tevreden bent over het functioneren van (leden van) de adviescommissie waarin u zitting heeft; of
- c u niet tevreden bent over de dienstverlening van het Stimuleringsfonds.

Uw klacht kan niet gaan over de inhoud van een besluit. Daarvoor verwijzen we u naar de [bezwaarschriftenprocedure](#) van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie.

U kunt een klacht indienen door een e-mail te sturen aan feedback@stimuleringsfonds.nl.

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, moet deze in ieder geval de volgende informatie bevatten:

- a Naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de persoon die de klacht indient of namens wie de klacht wordt ingediend;
- b Indien het een anonieme klacht betreft, dient u dit nadrukkelijk aan te geven;
- c Heldere omschrijving van de behandeling of gedraging waarover u een klacht heeft (inclusief datum en locatie);
- d Naam van de persoon tegen wie de klacht is;
- e Eventueel voorgaande correspondentie met het fonds en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Procedure

- 1 De directeur-bestuurder van het Stimuleringsfonds wordt op de hoogte gesteld van uw klacht;
- 2 U krijgt binnen veertien dagen na ontvangst van uw klacht per e-mail een ontvangstbevestiging;
- 3 Het Stimuleringsfonds handelt uw klacht zo snel mogelijk af, maximaal binnen zes weken na ontvangst. Onder bijzondere omstandigheden wordt de termijn met vier weken verlengd. In dat geval krijgt u bericht per e-mail;
- 4 Het Stimuleringsfonds streeft naar goede, consistente en neutrale dienstverlening en het fonds is continu op zoek naar het verbeteren van zijn dienstverlening. De afhandeling van uw klacht neemt het Stimuleringsfonds uiterst serieus. Het bestuur van het Stimuleringsfonds stelt u daarom per e-mail gemotiveerd in kennis van hoe uw klacht is afgehandeld en wat er met uw klacht gedaan is. Mocht u met uw klacht in beroep willen, verwijzen wij u naar de Nationale ombudsman.

Interne Klachtenprocedure Stimuleringsfonds Creatieve Industrie

Het Stimuleringsfonds houdt zich aan de [Gedragscode Cultuurfondsen](#), specifiek punt 4 'kwaliteit van dienstverlening' en sluit aan bij hoofdstuk 9 van het Algemene wet bestuursrecht (klachtenbehandeling):

- a Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan;
- b Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

1. Begripsomschrijving

Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door het Stimuleringsfonds of een medewerker van het fonds, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager: een aanvrager, externe relatie of adviseur of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure: de door het Stimuleringsfonds gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Contactpersoon klachten: de door het Stimuleringsfonds aangewezen klachtenfunctionaris (medewerker van het fonds) is belast met het behandelen van klachten en het adviseren van het fonds over de te nemen beslissingen op die klachten.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

- 1 Het vastleggen van een procedure om klachten van aanvragers, stakeholders en andere partijen binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- 2 Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- 3 Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- 4 Medewerkers trainen in servicegericht reageren op klachten;
- 5 Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Interne klachtenprocedure

- 1 Wanneer een klager op enigerlei wijze het fonds benadert met een klacht dan dient de directeur-bestuurder daarvan in kennis te worden gesteld;
- 2 Het fonds tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de contactpersoon klachten;
- 3 Het fonds draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
- 4 De afhandeling van de klacht wordt aan de klager medegedeeld namens de directeur-bestuurder door de contactpersoon klachten.

4. Registratie van de klacht

- 1 Alle klachten worden geregistreerd volgens een intern klachtenregistratieformulier;
- 2 De contactpersoon klachten registreert en classificeert de klacht;
- 3 De klacht wordt geclassificeerd;
 - naar wijze van indiening als
 - a. schriftelijk per e-mail
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - a. klachten over werkwijze van/bejegening door een medewerker van het fonds
 - b. klachten over algemene dienstverlening van het fonds
 - c. klachten over financiële dienstverlening van het fonds
 - d. klachten over het functioneren van (leden van) een adviescommissie of door het fonds benoemde externe adviseur
- 4 Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
- 5 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit opgenomen in het klachtenregistratieformulier.

5. Verantwoordelijkheden contactpersoon klachten (de klachtenfunctionaris)

- 1 De contactpersoon klachten is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
- 2 De contactpersoon klachten is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
- 3 De klacht dient binnen zes weken schriftelijk door het fonds afgehandeld te zijn;
- 4 De contactpersoon klachten zorgt voor een reactie naar de klager;
- 5 De contactpersoon klachten houdt het klachtendossier bij.

6. Analyse van de klachten

- 1 De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de contactpersoon klachten;
- 2 De contactpersoon klachten brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit aan het MT;
- 3 Het geaccordeerde verslag wordt door de directeur-bestuurder met de PvT besproken en gedeeld met de RvT;
- 4 Het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie verplicht zich om jaarlijks een klachtenoverzicht op te stellen en te bekijken of aanpassingen van beleid en regels nodig zijn;
- 5 Het Stimuleringsfonds doet verslag van het klachtenoverzicht in de openbare jaarverantwoording.

7. Interne procedure

Het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie verplicht zich om jaarlijks een klachtenoverzicht op te stellen en te bekijken of aanpassingen van beleid en regels nodig zijn.

- 1 Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op het fonds besproken;
- 2 Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
- 3 De contactpersoon klachten is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse;
- 4 De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd en voorgelegd aan het MT, ter vaststelling.

Deze beschrijving van de werkwijze van de klachtenprocedure van het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie treedt in werking met ingang vanaf 1 juli 2019.

Aldus vastgesteld te Rotterdam,

Syb Groeneveld
directeur-bestuurder
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie