

# JHP Klachtenreglement

Deze zijn van toepassing op alle producties en workshops door Jori Hermsen Producties

---

## **De algemene voorwaarden van JHP noemen in artikel 8 de Klachtenbehandeling.**

Die wordt in dit document nader uitgewerkt tot de volgende procedure die geldt voor alle betrokkenen bij een JHP-activiteit. Waarbij JHP staat voor Jori Hermsen Producties.

Want klachten worden binnen JHP serieus genomen. De focus ligt bij JHP op het leveren van afgesproken kwaliteit en het vooraf goed afspreken van activiteiten en de te verwachten resultaten. Mocht er om welke reden dan ook een deelnemer of een betrokkene bij een JHP-activiteit een klacht willen indienen, dan moet daar alle ruimte voor zijn.

In eerste instantie wordt de betrokkene verzocht om de klacht direct met de betreffende partij (leerling of docent, directie of bestuur) op te nemen. Hoewel dit lastig kan zijn, is deze eerste stap onvermijdelijk.

Als het initiatief niet tot een voor de initiatiefnemer naar tevredenheid stemmende oplossing komt, dan kan de betreffende partij zich wenden tot de bij de JHP-activiteit, het project, de workshop, de productie betrokken mentor of het eerst volgende niveau.

Het escalatie traject gaat van docent, naar mentor, naar de directie en vervolgens naar het bestuur. Daarbij krijgt steeds het eerstvolgende niveau de ruimte en gelegenheid om handelend en bemiddelend op te treden. Wordt op een bepaald niveau besloten dat er geen passende oplossing tot stand komt, dan gaat escalatie altijd gepaard met een schriftelijk vastleggen van de situatie voordat het naar dat eerstvolgende niveau gaat. Mochten partijen er niet in slagen tot overeenstemming te komen, dan zal in goed overleg een onafhankelijke derde partij in de arm worden genomen. Afhankelijk van de situatie en de aard van de klacht wordt een passende partij gekozen.

Alle klachten worden vertrouwelijk en binnen 4 weken afgehandeld. Indien het niet mogelijk is binnen die genoemde termijn de klacht afdoende te behandelen, dan moet(en) de betreffende partijen daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld worden. Daarbij moet ook over oorzaak van de vertraging gerapporteerd worden en tegelijk een indicatie worden gegeven wanneer naar verwachting wel uitsluitsel zal worden gegeven.

Alle klachten worden aan de directie gemeld en samengevat ook aan het bestuur. Binnen het bestuur wordt door 1 persoon de rol van vertrouwenspersoon vervuld.