

## Klachten

Jeugdtheater Hofplein wil een voor alle deelnemers en bezoekers toegankelijke en prettig plek zijn om actief en/of receptief van theater te genieten. Ondanks dat wij er alles aan doen om je ervaring bij Jeugdtheater Hofplein zo aangenaam mogelijk te maken, kan het natuurlijk voorkomen dat je niet tevreden bent.

### Algemene klachten

Dit kan bijvoorbeeld gaan over de inhoud of organisatie van een cursus/les of voorstelling, over de faciliteiten van Jeugdtheater Hofplein, of over het schriftelijke of telefonisch contact met één van onze medewerkers.

Aan deelnemers (en ouders/verzorgers) vragen we om over je klacht allereerst contact op te nemen met de afdeling Jeugdtheater via [kantoor@jeugdtheaterhofplein.nl](mailto:kantoor@jeugdtheaterhofplein.nl).

Ben je geen deelnemer? Dan kun je je klacht indienen via [info@jeugdtheaterhofplein.nl](mailto:info@jeugdtheaterhofplein.nl).

Probeer je klacht zo specifiek mogelijk te omschrijven, we nemen dan zo spoedig mogelijk contact met je op.

### Klachten bij ongewenste omgangsvormen

Binnen de organisatie en rond alle activiteiten voert Jeugdtheater Hofplein actief beleid gericht op, en doet al het mogelijke om, ongewenste omgangsvormen tegen te gaan.

Dit doen we o.a. door:

- het verplicht stellen van een VOG voor medewerkers;
- het gesprek over ongewenste én gewenste omgangsvormen gaande te houden;
- coaching en scholing voor actuele kennis;
- een interne gedragscode;
- aanwezigheid van interne en externe vertrouwenspersonen;
- een regeling Klachtencommissie;
- de Regeling ongewenste omgangsvormen, onder andere ook voortvloeiend uit de cao Kunsteducatie en aansluiting bij mores.online.

Binnen deze laatstgenoemde regeling hebben ongewenste omgangsvormen betrekking op seksuele intimidatie dan wel seksueel misbruik, agressie en geweld, discriminatie of pesten. Hierbij maakt het niet uit of deze ongewenste omgangsvormen nu spelen, of in het verleden plaatsvonden.

Jeugdtheater Hofplein verwacht van alle bij onze organisatie betrokkenen dat zij zich respectvol opstellen naar deelnemers en bezoekers en ten alle tijden ongewenste omgangsvormen vermijden. Mochten deelnemers of bezoekers van Jeugdtheater Hofplein op enige wijze toch ongewenst gedrag ervaren, is het altijd mogelijk hierover met de veroorzaker of met een op dat moment verantwoordelijke van dienst, in gesprek te gaan. Mocht de betreffende deelnemer of bezoeker dat niet aandurven of niet aankunnen, of heeft de bespreking met de betrokkene(n) niet het gewenste gevolg, dan kan er contact worden opgenomen met de Vertrouwenspersoon van Jeugdtheater Hofplein via: [a.janssen@jeugdtheaterhofplein.nl](mailto:a.janssen@jeugdtheaterhofplein.nl).

De Vertrouwenspersoon en de melder van de klacht maken samen afspraken over:

- anonimiteit
- vertrouwelijkheid
- de te nemen vervolgstappen

### *Omgangsvormen en regelingen bij samenwerkingen met andere organisaties*

Jeugdtheater Hofplein werkt nauw en duurzaam samen met veel verschillende partners. Zoals bijvoorbeeld in het regulier onderwijs en met andere sociale of welzijnsorganisaties. Wanneer Jeugdtheater Hofplein activiteiten verzorgt in opdracht van één van deze partijen, zijn de interne gedragscodes en omgangsvormen, alsmede de te volgen procedure bij een formele klacht, van de opdracht gevende partner van toepassing. Waarbij Jeugdtheater Hofplein er altijd voor zorgt dat dit tenminste voldoet aan de uitgangspunten van de binnen Hofplein geldende regeling.