



STICHTING INNERCIRCLE

KLACHTENPROCEDURE IN RAP EN ROER – STICHTING INNERCIRCLE

Interne Klachtenprocedure voor deelnemers en medewerkers van In Rap en Roer:

In Rap en Roer hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar deelnemers en externe partijen met wie wij samenwerken. Indien iemand een klacht heeft waarbij medewerkers of deelnemers van in Rap en Roer betrokken zijn, gaan we daar op de onderstaande wijze mee om:

Klacht melden: Je meldt je klacht schriftelijk of mondeling bij de trajectbegeleider, coach of een andere betrokken medewerker van Rap en Roer.

Registratie van de klacht: De klacht wordt geregistreerd door de projectleider met vermelding van de datum, de naam van de deelnemer, de aard van de klacht en de betrokken partij(en).

Onderzoek en afhandeling: In Rap en Roer zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, een onderzoek instellen naar de klacht en zoeken naar een passende oplossing. Dit zal meestal inhouden dat de betrokken partij(en) worden gehoord door een onafhankelijke neutrale bemiddelaar, aanvullende informatie wordt opgevraagd en/of een bemiddelingsgesprek wordt georganiseerd. In Rap en Roer zal je schriftelijk op de hoogte stellen van de uitkomst van het onderzoek en de genomen maatregelen.

Beroepsmogelijkheid: Ben je niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan je in beroep gaan bij het bestuur van Stichting InnerCircle. Het bestuur zal de klacht opnieuw onderzoeken en binnen 14 dagen na ontvangst van het beroep schriftelijk reageren.

Externe Klachtenprocedure t.a.v. deelnemers en medewerkers van In Rap en Roer:

Indien de deelnemer niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Stichting InnerCircle, kan hij/zij de klacht voorleggen aan een externe instantie, zoals de Geschillencommissie Cultuur of een andere relevante geschillencommissie.

Indienen van klacht bij externe instantie: De deelnemer dient de klacht schriftelijk in bij de betreffende externe instantie, waarbij hij/zij vermeldt dat de klacht eerder is ingediend bij Stichting InnerCircle.

Behandeling door externe instantie: De externe instantie zal de klacht behandelen volgens haar eigen procedures en richtlijnen. Stichting InnerCircle zal hieraan meewerken en alle benodigde informatie verstrekken.

Uitspraak en afhandeling: Na de behandeling van de klacht zal de externe instantie een uitspraak doen. Stichting InnerCircle zal zich conformeren aan de uitspraak en de noodzakelijke maatregelen treffen.

Vertrouwelijkheid en Privacy:

Stichting InnerCircle zal de klachtenprocedure en de behandeling van klachten vertrouwelijk behandelen. Persoonlijke gegevens van de deelnemer en andere betrokken partij(en) zullen alleen worden gebruikt voor het behandelen van de klacht en worden niet zonder toestemming van de betreffende partij(en) aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht of op grond van wettelijke vereisten.