

# Klachtenprocedure Stichting Schik

## Inleiding

In de voorbereiding naar en tijdens het Kunstevenement Schik kunnen zich problemen voordoen waarbij betrokkenen zich niet begrepen, gehoord of correct behandeld voelen.

Hierbij kan onder meer gedacht worden aan bijvoorbeeld het niet nakomen van afspraken door de organisatie van Schik of het niet nakomen van statutaire verplichtingen door Schik.

Ten behoeve van een duidelijke en eerlijke bespreking en afhandeling van klachten stelt Stichting Schik zich natuurlijk ontvankelijk op.

## Doel

Deze Klachtenprocedure Stichting Schik heeft tot doel om een eenduidige procedure af te spreken, die recht doet aan een klacht.

## Procedure

Indien een bij het Kunstevenement Schik betrokkene een klacht wil indienen dan kan dit schriftelijk door middel van een brief of een e-mail aan de secretaris. Elke op een andere manier ingediende klacht is niet ontvankelijk.

In de klacht moeten de volledige naam en het adres van de klager vermeld worden.

In de klacht moet een beschrijving opgenomen zijn van de feiten, die aan de klacht ten grondslag liggen.

Na ontvangst van een klacht bevestigt de secretaris binnen twee dagen ofwel schriftelijk ofwel mondeling de ontvangst van de klacht. In deze bevestiging vraagt de secretaris zo nodig nog om aanvullende informatie.

Mocht geen nadere informatie noodzakelijk zijn dan wordt direct aangegeven binnen welke termijn de klager een antwoord op de klacht kan verwachten, zijnde maximaal een termijn van twee weken.

Na ontvangst van een antwoord op gevraagde extra informatie informeert de secretaris de klager over de termijn waarbinnen de klager een antwoord kan verwachten, maximaal een termijn van twee weken.

De klacht wordt besproken door het Dagelijks Bestuur waarbij de direct betrokkenen van de organisatie van Schik worden geraadpleegd. Het Dagelijks Bestuur stelt in overleg met de betrokkenen van Schik een antwoord op de klacht op en verstuurt deze binnen de daartoe gestelde termijn naar klager.

In dit antwoord wordt ingegaan op de feiten van de klacht, de overwegingen naar aanleiding van de klacht en de volgens Stichting Schik voorgestelde conclusie en oplossing.