KLACHTENPROCEDURE – STICHTING GRACELAND OVERALL

Doel
Deze klachtenprocedure is bedoeld om iedereen die betrokken is bij Stichting Graceland Overall (deelnemers, vrijwilligers, bezoekers, samenwerkingspartners, enz.) de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen en te zorgen dat deze klacht zorgvuldig, eerlijk en binnen redelijke termijn wordt behandeld.

1. Definities

- **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Stichting Graceland Overall of een van haar medewerkers/vrijwilligers zich heeft gedragen tegenover een betrokkene.
- **Klagende partij (klager):** De persoon die een klacht indient.
- **Beklaagde:** De persoon of afdeling waarop de klacht betrekking heeft.

2. Indienen van een klacht
Een klacht kan als volgt worden ingediend:
Schriftelijk (per post of per e-mail)

Richt deze aan:
Bestuur Stichting Graceland Overall
E-mail: klachten@gracelandfestival.nl
Postadres: Mensumaweg 38B, 9356 TD Tolbert

De klacht bevat minimaal:

- Naam, adres en contactgegevens van de klager
- Datum
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventueel: relevante stukken of bewijs

3. Bevestiging van ontvangst
Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging. Hierin staat:

- Dat de klacht in behandeling wordt genomen
- De verwachte termijn voor afhandeling

4. Behandeling van de klacht

De klacht wordt beoordeeld en behandeld door de directeur van Stichting Graceland Overall. Indien de klager het niet eens is met behandeling door de directeur, kan bezwaar worden ingediend bij het bestuur.

- Beide partijen (klager en beklaagde) kunnen worden uitgenodigd voor een gesprek.
- Binnen **4 weken** wordt een schriftelijk oordeel uitgebracht en ontvangt de klager een gemotiveerde beslissing.

Indien er meer tijd nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd.

5. Vertrouwelijkheid
Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.
De vertrouwenspersoon van stichting Graceland Overall kan ingeschakeld worden als adviseur.

6. Mogelijkheid tot bezwaar
Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan hij of zij binnen **2 weken na ontvangst van de beslissing** bezwaar aantekenen bij het voltallige bestuur van Stichting Graceland Overall.
Het bestuur zal binnen **4 weken** een definitief besluit nemen.

7. Evaluatie en registratie
- Alle klachten worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd.
- De resultaten worden besproken binnen het bestuur om de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.