

# Klachtenregeling

Stichting Confro hecht veel waarde aan het onderhouden van goede relaties en het bieden van maatwerk. We communiceren op een transparante manier en staan open voor feedback. Mocht u toch ergens niet tevreden over zijn, dan geven wij er de voorkeur aan om eerst in gesprek te gaan met de projectcoördinator of programmamanager. Als dit niet tot een passende oplossing leidt, kunt u een formele klacht indienen volgens de onderstaande klachtenprocedure.

## Begripsbepaling

**Relatie:** de partij die een overeenkomst met Stichting Confro heeft gesloten.

**Klacht:** een formele, schriftelijke uiting van ontevredenheid over de manier waarop Stichting Confro zich in een situatie, gerelateerd aan workshops en trainingen, heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.

**Directie:** de leden van het bestuur van stichting Confro.

## De procedure

1. De relatie wordt verzocht de klacht schriftelijk in te dienen bij: Stichting Confro, t.a.v de directie via het mailadres [info@confro.nl](mailto:info@confro.nl)
2. Klachten worden door de directie geregistreerd en worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
3. De relatie ontvangt binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de klacht een ontvangstbevestiging van de directie. En hierbij wordt vermeld (afhankelijk van de aard en zwaarte van de klacht) binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden.
4. De directie heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
5. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij telefonisch contact opnemen met de relatie en nadere afspraken maken. Indien de relatie dit niet wenst zal de klacht intern worden onderzocht en zal schriftelijke communicatie hierover plaatsvinden.
6. Een klacht wordt door de directie als afgehandeld beschouwd als de relatie het antwoord heeft ontvangen, waarbij Stichting Confro overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

## De drie gedragscodes van de cultuursector

### 1. De Governance Code Cultuur

De Governance Code Cultuur is samen met de Fair Practice Code en de Code Diversiteit & Inclusie bedoeld voor een gezonde en veerkrachtige cultuursector.

“De Governance Code Cultuur geeft richtlijnen voor goed, verantwoord en transparant bestuur van en door culturele organisaties en geeft ook richtlijnen voor toezicht daarop. Bewust omgaan met governance is essentieel voor de versterking van culturele organisaties en voor een gezonde sector. Zo zorg je bijvoorbeeld dat de rolverdeling in je organisatie helder is en er geen (schijn van) belangenverstrengeling of voorkeursbehandeling is.” Bron: Cultuurparticipatie.

De Governance Code Cultuur valt onder Cultuur + Ondernemen.

### 2. Fair Practice Code

“De Fair Practice Code is een gedragscode voor ondernemen en werken in kunst, cultuur en creatieve industrie op basis van vijf kernwaarden: solidariteit, diversiteit, duurzaamheid, vertrouwen en transparantie. De code nodigt uit tot kritische reflectie en biedt een handreiking voor hoe de sector samen tot een toekomstbestendige arbeidsmarkt en beroepspraktijk komt.

De Fair Practice Code is opgesteld door een brede vertegenwoordiging van culturele en creatieve professionals en vormt een aanvulling op de Governance Code Cultuur en Code Culturele Diversiteit.” Bron: Fair Practice Code, pagina 6.

De Fair Practice Code valt onder Kunsten '92.

### 3. Code Diversiteit en Inclusie

“De Code Diversiteit & Inclusie is een gedragscode van, voor en door de Nederlandse culturele en creatieve sector over diversiteit en inclusie. De code is een instrument van zelfregulering.

Het doel van de code is dat de culturele en creatieve sector de brede diversiteit van de Nederlandse samenleving representeert. Een basisvereiste is dat de sector gelijkwaardig toegankelijk is voor iedereen: als maker, producent, werkende en publiek. Zo wordt de sector van iedereen. Iedereen draagt er op eigen wijze aan bij. Iedereen wordt gewaardeerd om wie hij of zij is, wordt gerespecteerd en gehoord en voelt zich er thuis.” Bron: Code Diversiteit & Inclusie, pagina 3.

De Code Diversiteit & Inclusie valt onder het LKCA.