

KLACHTENPROCEDURE

- **Stap 1: Indienen van een klacht**
Klachten kunnen via het klachtenformulier, mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klantadministratie van Trias. Schriftelijke klachten dienen te worden gericht aan Trias, Centrum voor de Kunsten, Generaal Spoorlaan 2, 2283 GM Rijswijk, trias@stichting-trias.nl, 070-396 92 66.
- **Stap 2: Ontvangstbevestiging**
De Trias klantadministratie stuurt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging naar de klager waarin staat dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
- **Stap 3: Onderzoek van de klacht**
Het afdelingshoofd onderzoekt de klacht door alle relevante partijen te horen en relevante documentatie te verzamelen. Dit onderzoek gebeurt binnen een redelijke termijn, uiterlijk binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht.
- **Stap 4: Besluit en communicatie**
Na het onderzoek neemt het afdelingshoofd een besluit over de klacht en communiceert dit naar de klager en andere relevante partijen.
- **Stap 5: Beroepsmogelijkheid**
Indien de klager niet tevreden is met het besluit van het afdelingshoofd, kan de klacht worden voorgelegd aan directeur-bestuurder, die zal bemiddelen en zal een bindend besluit nemen.
- **Stap 6: Evaluatie en verbetering**
Periodiek evalueert Trias, Centrum voor de Kunsten de ontvangen klachten en de afhandeling ervan om verbeteringen aan te brengen in het klachtenproces en de kwaliteit van de diensten.

* Deze klachtenprocedure wordt actief gecommuniceerd naar alle betrokken partijen en is beschikbaar op de website van Trias, Centrum voor de Kunsten. Het personeel van Trias is getraind in het correct afhandelen van klachten en wordt aangemoedigd om klachten serieus te nemen en proactief bij te dragen aan de verbetering van de dienstverlening.

Trias, Centrum voor de Kunsten behoudt zich het recht voor om deze klachtenprocedure te allen tijde te wijzigen of aan te vullen, mits dit de belangen van de klagers dient en binnen de wettelijke kaders blijft.