

Klachtenprocedure Viore, centrum voor mensen die leven met kanker

Wanneer er iets gebeurt waarvan u denkt dat dit niet past in de visie van het Viore ofwel er gebeurt iets wat voor u niet acceptabel is dan gaan we er van uit dat u dit allereerst zult bespreken met degene die het betreft of met een van de coördinatoren of de directeur. Mocht dit niet tot resultaat leiden of, om wat voor reden dan ook, niet mogelijk zijn, dan kunt u een formele klacht indienen.

Klachtenformulier

U kunt hiervoor het klachtenformulier invullen dat u bij de gastvrouwen en/of de staf kunt opvragen. U kunt het formulier weer bij hen indienen, maar natuurlijk ook per mail: mirandavandeneijnden@viore.org.

Klacht afhandeling

Wij zullen een klacht binnen 10 werkdagen behandelen dan wel u binnen die termijn informeren over de verwachte behandeltermijn. Bij klachten over personen passen wij horen en wederhoor toe.

Mocht de inhoud van uw klacht betrekking hebben op één van onze vrijwilligers, dan wordt deze klacht door onze coördinatoren behandeld.

Betreft het een klacht over een coördinator of de directeur dan wordt deze klacht afgehandeld door het bestuur van het Viore.

Betreft het een klacht over een bestuurslid dan wordt deze klacht afgehandeld door IPSO, de vereniging van inloophuizen en psycho-oncologische centra.

Alle klachten en de beoordeling ervan worden in ieder geval onder de aandacht van het bestuur gebracht.

Met vriendelijke groet,

Stichting Viore