



Dé ontmoetingsplaats in Westland voor mensen met kanker en hun naasten.

Protocol Klachtenregeling.

Brancheorganisatie IPSO heeft in 2012 een klachtenregeling vastgelegd voor cliënten/gasten van bij IPSO aangesloten inloophuizen en psycho-oncologische centra, waaraan Inloophuis Carma zich conformeert.

Hoe gaan wij bij Inloophuis Carma om als er een klacht komt?

1. klacht van een cliënt/gast:

- in eerste instantie zal klacht/probleem – indien het een persoon betreft – met direct betrokkene uitgepraat moeten worden.
- indien dit moeilijk ligt, kan men zich wenden tot de coördinator en/of bestuurslid.
- besloten kan worden tot een mediation gesprek tussen gast en betrokkene met coördinator of bestuurslid als mediator.
- indien de klacht een materieel c.q. structureel probleem betreft, kan de gast zich wenden tot de coördinator of een bestuurslid.
- mocht bovenstaande niet tot een oplossing leiden, dan is het mogelijk de klacht in te dienen bij IPSO, zodat de klachtencommissie tot een oordeel komt.
- de cliënt/gast kan zich met een klacht ook rechtstreeks tot de klachtencommissie van IPSO wenden.

Hoe om te gaan met interne klachten?

2. klacht van vrijwilliger:

- klacht/probleem wordt in eerste instantie aan de coördinator voorgelegd.
- indien coördinator en vrijwilliger er niet uit komen wordt klacht/probleem met één van de bestuursleden besproken.

3. klacht van coördinator:

- de coördinator kan zich met een klacht wenden tot een bestuurslid c.q. het voltallige bestuur.
- indien dit niet tot een oplossing leidt, is een gesprek met een onafhankelijke derde te overwegen.

4. klacht van bestuurslid:

- indien één van de bestuursleden een klacht/probleem heeft betreffende een medebestuurslid, dient dit met de overige bestuursleden besproken te worden.
- indien het een klacht betreft aangaande het functioneren van het inloophuis, zal er een gesprek volgen met coördinator en bestuur samen.

Indien een lid van het Carma-team of een gast van Inloophuis Carma een voorval/probleem aangaande Carma in vertrouwen wil melden c.q. overleggen, dan kan deze zich wenden tot onze vertrouwenspersoon mevrouw Yvonne Vijverberg-van der Voort.

Bestuur Stichting Inloophuis Carma, december 2013