

Bij TOON werken betrokken en enthousiaste vrijwilligers en medewerkers. Iedereen doet zijn of haar uiterste best om je zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het ondanks deze inspanningen gebeuren dat je ergens ontevreden over bent.

Ben je niet tevreden over onze diensten, activiteiten of één van onze vrijwilligers of medewerkers? Vertel het ons, dan kunnen wij samen zoeken naar een oplossing. Wij zien je klacht als een belangrijk signaal, een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaan wij iedere uiting van ontevredenheid over onze diensten, activiteiten of vrijwilligers en medewerkers.

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Stap 1 Direct bespreken

Wij vragen je om je klacht te bespreken met de vrijwilliger of medewerker die je daarvoor verantwoordelijk acht. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek op te lossen. Je kunt van onze vrijwilliger(s) en medewerkers verwachten dat zij serieus op je vraag, opmerking of klacht ingaan.

Stap 2 Coördinator

Wil je je klacht liever niet met de betreffende persoon bespreken? Of vind je onvoldoende gehoor bij deze persoon? Neem dan contact op met één van onze coördinatoren.

De coördinator zal naar je luisteren en met je in gesprek gaan. Je krijgt informatie, advies of ondersteuning en indien nodig kan de coördinator bemiddelen tussen jou en de betrokken vrijwilliger of medewerker.

De coördinator geeft geen oordeel en doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft. Zij zoekt met alle betrokkenen naar een mogelijke oplossing en kijkt waar TOON de dienstverlening kan verbeteren.

Wil je een gesprek met de coördinator?

- Vul het contactformulier in op de website www.inloophuistoon.nl
- Of stuur een mail naar coordinator@thhw.nl
- Of spreek de coördinator aan bij TOON of vraag een vrijwilliger je in contact te brengen met de coördinator.

Stap 3 Formele klacht

Wij hopen dat zoveel mogelijk klachten worden opgelost in stap 1 en stap 2. Lukt dit niet of wil je een oordeel over je klacht, dan kun je een formele klacht indienen. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend en wordt in behandeling genomen door de bestuursvoorzitter. De bestuursvoorzitter kijkt welke stappen al ondernomen zijn en zal de klacht onderzoeken en een uitspraak doen. De bestuursvoorzitter kan zich hierbij laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. De coördinator kan je eventueel ondersteunen bij het indienen van de klacht.

Een formele klacht moet de volgende informatie bevatten:

- Datum klacht
- Onderwerp
- Betrokkenen
- Situatieschets
- De stappen die al eerder zijn gezet en het resultaat daarvan

De klacht kun je schriftelijk indienen (post of mail) bij:

TOON | Centrum voor leven met en na kanker

T.a.v. Nicolle Sommer, bestuursvoorzitter

Jan de Rooystraat 15

5141 EN Waalwijk

E-mail: info@thhw.nl

Noteer bij het onderwerp: Klacht t.a.v. bestuursvoorzitter

Vervolg formele klacht

De bestuursvoorzitter stuurt je na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging en zij zal je informeren over de verwachte afhandelingstermijn. Wij streven ernaar klachten binnen 6 weken af te handelen.

De bestuursvoorzitter informeert de coördinatoren en het bestuur over de ontvangen klacht. De coördinator registreert de klacht.

De bestuursvoorzitter onderzoekt de klacht. Bij klachten over personen passen wij hoor- en wederhoor toe. Gedragingen die vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

De bestuursvoorzitter analyseert en beoordeelt de klacht. Dit kan leiden tot organisatorische, procedurele of technische maatregelen of verbeteracties. De bestuursvoorzitter zet maatregelen of verbeteracties in gang en informeert alle betrokkenen en bewaakt de verdere uitvoering.

Registratie

Informele en formele klachten die worden ingediend bij de coördinatoren of de bestuursvoorzitter worden geregistreerd. Hierin worden de volgende gegevens opgenomen:

- Datum klacht
- Betrokkenen
- Soort klacht (informeel of formeel)
- Situatieschets
- Analyse
- Afspraak/oplossing/oordeel/maatregelen/verbeteracties.

De gegevens worden gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren, daarbij rekening houdend met de privacywet AVG (algemene verordening gegevensbescherming).