

## Klachtenprocedure Viore

Wanneer er iets gebeurt waarvan je denkt dat dit niet past in de visie van het Viore ofwel er gebeurt iets wat voor je niet acceptabel is dan gaan we er van uit dat je 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 kun je een formele klacht indienen.

### Klachtenformulier

Je kunt hiervoor het klachtenformulier invullen dat je bij de gastvrouwen en/of de staf kunt opvragen. Je kunt het formulier weer bij hen indienen, maar natuurlijk ook per mail bij Ramon Ciurans, directeur

Viore: [ramonciurans@viore.org](mailto:ramonciurans@viore.org)

### Klachtafhandeling

Wij zullen een klacht binnen 10 werkdagen behandelen dan wel je binnen die termijn informeren over de verwachte behandeltermijn. Bij klachten over personen passen wij hoor- en wederhoor toe. Mocht de inhoud van je 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 centra voor leven met en na kanker.

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

Met vriendelijke groet,

Stichting Viore