

Klachtenprocedure Toon Hermans Huis Sittard (THHS)

Hoe gaat het THHS om met een klacht?

Ingeval van een klacht van een bezoeker aan het Huis heeft het de voorkeur dat de klacht met de direct betrokkene wordt besproken en leidt tot een oplossing aan de hand van het formulier "Uiting van ontevredenheid".

Besloten kan worden tot een mediation gesprek tussen betrokkenen met directeur als mediator. De klager/melder kan zich ook wenden tot de vertrouwenspersoon voor ondersteuning en bemiddeling.

Indien dit niet leidt tot een gewenst resultaat, kan besloten worden tot een mediationgesprek tussen klager en bestuur, eventueel met ondersteuning van de vertrouwenspersoon.

Mocht bovenstaande niet tot een oplossing leiden, kan de klager de klacht formeel indienen bij IPSO (Inloophuizen en **P**sycho-oncologische centra **S**amenwerking en **O**ndersteuning), zodat een externe / onafhankelijke klachtencommissie tot een uitspraak komt. Soms wordt een klacht niet ontvankelijk verklaard.

Alle stappen worden schriftelijk vastgelegd, voorzien van datum en aanwezige personen.

Vertrouwenspersoon

Indien een medewerker of een bezoeker van het THHS een voorval/probleem aangaande THHS in vertrouwen wil melden c.q. overleggen, dan kan deze zich wenden tot onze externe/onafhankelijke vertrouwenspersoon:

mevrouw Rianne Cuppen

werk: 045 – 80000 818

GSM: 06 1089 0635