

Dit is een protocol voor het omgaan met alle klachten die bij CancerConnect binnenkomen met als doel dat:

- Alle betrokken medewerkers op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze klachten afhandelen;
- bestuur of management inzicht krijgt in het soort en de aantallen klachten zodat de kwaliteit van de organisatie en de relatie met haar vrijwilligers, betrokkenen en degene die gebruik van de diensten van de organisatie verbeterd wordt.
- al de boven genoemde relaties ervan uit kunnen gaan dat de klacht te allentijden serieus genomen wordt.

Definitie klacht

Uiting van onvrede over een handeling of gedraging van CancerConnect

De Procedure

1. De klager kan een klacht telefonisch, schriftelijk, per e-mail aanmelden. In geval van complexe klachten kan een medewerker aan de telefoon alsnog vragen de klacht op schrift te stellen om de afwikkeling van een klacht te bespoedigen.

Telefoon: 06-24283511

E-mail: info@cancerconnect.nl

Brief: Spaarndammerdijk 17h, 1013 ZM Amsterdam

2. De klacht wordt na ontvangst geregistreerd in de bestuursmap en toegewezen aan een medewerker van CancerConnect.

3. De klager ontvangt binnen een week na indiening een reactie. Hierin staat vermeld binnen welke termijn men een inhoudelijk antwoord mag verwachten (standaard binnen twee weken) of dat de klacht ter kennis is genomen indien er geen verdere terugkoppeling is vereist.

4. Als de klacht niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld kan worden, krijgt de klager informatie over de voortgang met een nieuwe afhandeltermijn.

5. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager antwoord heeft ontvangen, waarbij CancerConnect overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

6. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling. Kan de klager beroep aantekenen. De klacht wordt dan opnieuw in behandeling genomen worden door de Algemeen Coördinator van CancerConnect.

7 De klacht wordt wederom als afgehandeld beschouwd als de klager antwoord heeft ontvangen, waarbij CancerConnect overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

8. Na deze 2de behandeling kan de klager tenslotte nog voor een derde en laatste keer beroep aantekenen. De klacht wordt dan in behandeling genomen door het bestuur van CancerConnect. Het bestuur komt met een eindoordeel waarna beroep binnen de organisatie niet meer mogelijk is.

Actualiteit

Deze klachtenprocedure van CancerConnect is in werking getreden op 1 juni 2023 en wordt elke 2 jaar geëvalueerd.