

Protocol Klachtenregeling

Brancheorganisatie IPSO heeft in 2012 een klachtenregeling vastgelegd voor cliënten/gasten van bij IPSO aangesloten inloophuizen. Inloophuis De IJssel conformeert zich aan deze regeling maar heeft ook haar eigen klachtenregeling die vooraleerst van toepassing is.

Klachtenprocedure Inloophuis De IJssel

Wanneer er iets gebeurt waarvan u denkt dat dit niet past in de visie van Inloophuis De IJssel ofwel er gebeurt iets wat voor u niet acceptabel is dan gaan we er van uit dat u dit allereerst zult bespreken met degene die het betreft of met de coördinator. Mocht dit niet tot resultaat leiden of, om wat voor reden dan ook, niet mogelijk zijn, dan kunt u een formele klacht indienen.

Klachtenformulier

U kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken dat u [hier](#) kunt downloaden.

U kunt dit persoonlijk indienen bij de coördinator of via mail aan info@inloophuisdeijssel.nl of per post aan Inloophuis De IJssel, De Linie 1^E, 2905 AX Capelle a/d IJssel.

Klacht afhandeling

Wij zullen een klacht binnen 10 werkdagen behandelen dan wel u binnen die termijn informeren over de verwachte behandeltermijn.

Bij klachten over personen passen wij hoor- en wederhoor toe.

Mocht de inhoud van uw klacht betrekking hebben op één van onze vrijwilligers dan wordt deze klacht door onze coördinator behandeld.

Betreft het een klacht over de coördinator dan wordt deze klacht afgehandeld door het bestuur.

Betreft het een klacht over een bestuurslid dan wordt deze klacht afgehandeld door IPSO.

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

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.

Indien een gast van Inloophuis De IJssel een voorval, probleem of klacht in vertrouwen wil melden of overleggen, dan kan deze zich wenden tot onze vertrouwenspersoon.

Bestuur Stichting Ontmoetingscentrum De IJssel