

Klachtenreglement voor klanten van Impuls

Waarom een klachtenregeling?

Bij Impuls proberen we iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Meestal lukt ons dat goed. Maar zoals bij alle mensenwerk, kan er af en toe iets mis gaan. Natuurlijk willen we dat weten en willen we dat, indien nodig, graag herstellen. Daarom hebben we deze klachtenregeling. Deze regeling biedt de klant de kans om zijn verhaal te doen als hij niet tevreden is. En dat geeft ons de kans om eventuele fouten goed te maken en onze dienstverlening verder te verbeteren. Dit klachtenreglement is door klanten op te vragen bij het secretariaat en down te loaden van de website.

Kleine dingen die direct op te lossen zijn

Kleine dingen die mis gaan of verbetervoorstellen van klanten hoeven niet via een formele klachtenregeling verholpen te worden. De klant komt er samen met de betreffende medewerker direct uit. Alleen als dit niet naar wens verloopt, dan geldt de hieronder beschreven klachtenprocedure. De medewerker moet wel een aantekening maken van de opmerking van de klant en de manier waarop die is geholpen. Deze aantekeningen worden verzameld door de leidinggevende.

De klachtenprocedure; het interne deel

Als een medewerker en een klant met een klacht tijdens een of meer gesprekken niet tot een bevredigende oplossing komen, kunnen de medewerker en/of de klant de leidinggevende om hulp vragen. Als ook dat niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen de klant en/of de leidinggevende de directeur van Impuls om hulp vragen.

Procedure behandeling klacht

U dient de klacht schriftelijke in te dienen bij : Impuls, welzijn en Educatie, T.a.v. de directeur mevrouw A. Ten Dam, Postbus 155, 7570 AD Oldenzaal.

- U ontvangt van Impuls een schriftelijke bevestiging na ontvangst van de klacht. Impuls zal de klacht intern zorgvuldig bespreken. We zullen u na ontvangst van de klacht binnen twee weken schriftelijk op de hoogte houden van de voortgang van de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht kan het zo zijn dat de directeur u uitnodigt voor een persoonlijk gesprek. Het gesprek vindt uiterlijk binnen drie weken plaats na ontvangst van de klacht.
- Impuls zal de klacht uiterlijk zes weken, na indiening, afhandelen. U ontvangt van Impuls een schrijven, waarin Impuls nauwkeurig beschrijft wat het oordeel van de klacht is. Mocht er een verbetertraject aan de orde zijn, dan krijgt u van ons te horen binnen welke termijn de maatregel wordt aangepast en doorgevoerd.

Registratie en verslaglegging

Van elk gesprek moet een medewerker zo snel mogelijk na het gesprek een zo objectief mogelijk, beknopt verslag maken dat zo mogelijk wordt ondertekend door de klant voor akkoord. De leidinggevende stuurt de verslagen naar de kwaliteitsmedewerker. De leidinggevende bewaart kopieën van de verslagen.

Landelijke geschillencommissie; onafhankelijk

Hoewel we vinden dat elke klacht in principe intern opgelost moet worden, heeft de klant het recht om op elk moment een formele klacht in te dienen bij een onafhankelijke geschillencommissie. Voor het welzijnswerk kunt u contact opnemen met de directie van Impuls of schrijf naar Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening Gelderland en Overijssel p/a Spectrum CMO, Postbus 8007, 6880 CA Velp

Wie kunnen klagen?

Iedereen die gebruik maakt van aanbod van Impuls (klanten van Impuls) kan een klacht indienen. Maar ook de persoon die door een klant is aangewezen als vertegenwoordiger of een nabestaande van een overleden klant kunnen een klacht indienen.

Wat Impuls doet met klachten

Voor Impuls zijn klachten in wezen adviezen voor verbetermogelijkheden. Een individuele klacht kan vanzelfsprekend leiden tot een verbeterplan of een maatregel. Maar het is ook belangrijk om van tijd tot tijd alle klachten gebundeld te bekijken. Dat gebeurt getrapd.

De leidinggevenden verzamelen alle aantekeningen van opgeloste opmerkingen van klanten. Ook verzamelen zij de verslagen van de binnen hun team intern opgeloste klachten. Eens per half jaar vatten zij hun conclusies hierover samen en zetten zij dat in hun halfjaarrapportage. De directeur bekijkt elk halfjaar de afgeronde klachtenprocedures van het afgelopen halfjaar. Dat kunnen zowel interne opgeloste, als extern opgeloste zaken zijn. Zij vat haar conclusies hierover samen in de halfjaarlijkse directiebeoordeling.

De rapportages bevatten (of verwijzen naar) ook structurele verbetervoorstellen waartoe individuele klachten misschien niet, maar de gezamenlijke klachten wel aanleiding geven.