

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 misgaan. 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 te downloaden van de website.

Kleine dingen die direct op te lossen zijn

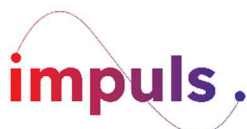
Kleine dingen die misgaan of verbetervoorstellen van klanten hoeven niet via een formele klachtenregeling verholpen te worden. De klant komt er samen met de betreffende medewerker direct uit. Alleen als dit niet naar wens verloopt, dan geldt de hieronder beschreven klachtenprocedure.

De klachtenprocedure

1. Als een medewerker en een klant met een klacht tijdens een of meer gesprekken niet tot een tevreden oplossing komen, kunnen de medewerker en/of de klant de leidinggevende om hulp vragen.
 2. Als ook dat niet leidt tot een tevreden oplossing, kunnen de klant en/of de leidinggevende de bestuurder-directeur van Impuls om hulp vragen.
 3. Alleen als de stappen 1 en 2 zijn uitgevoerd kan de klacht door de klant schriftelijk worden ingediend bij: Impuls, T.a.v. de bestuurder-directeur mevrouw J. Hartman, Wilhelminastraat 5, 7571 CE in 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 kunt u persoonlijk worden uitgenodigd door de bestuurder-directeur 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 welk termijn de maatregel wordt aangepast en doorgevoerd.

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.



Wilhelminastraat 5
7571 CE Oldenzaal
Tel. 0541 571414 (08.30-12.30 uur)
info@impuls-oldenzaal.nl