

# KLACHTENREGLEMENT

Impuls Advies bv

1. Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Impuls in het algemeen of inzake het handelen of nalatigheid van individuele medewerkers van Impuls, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. Met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts; deze kunnen worden gemeld bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.
2. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - Werkdag: een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag;
  - Week: periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 uur;
  - Maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00 uur.
3. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
4. Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum.
5. De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling. Deze is niet degene tot wie de klacht zich in persoon richt. Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
6. De klager ontvangt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling, waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de directie van Impuls.
8. De klager wordt binnen één week na ontvangst van de in voorgaand artikel bedoelde mededeling van klager door Impuls in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de behandelaar van de klacht.
9. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar van de klacht ook de medewerker op wie de klacht zich toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek - naast de behandelaar van de klacht - nog een tweede vertegenwoordiger van Impuls aanwezig.
10. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen 2 weken een definitieve beslissing van de directie van Impuls.
11. Tijdens het in voorgaande artikel bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. De klager kan hier direct op reageren.
12. Uiterlijk binnen twee weken na het bedoelde gesprek wordt hiervan een schriftelijke en definitieve verslaglegging verzonden aan de klager.

Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn heeft van het moment van overschrijding van de termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de certificerende instelling niet aan klager kan worden teruggeworpen dat de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met klager en deze daarmee heeft ingestemd.