
Klachtenregeling Its4sure

Wat doe je als je niet tevreden bent?

We doen ons uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar soms komt het toch voor dat wij een fout maken. Waar jij last van kunt hebben. Laat het ons vooral weten! Dan zoeken we samen naar een passende oplossing.

Bijvoorbeeld omdat je:

- Het niet eens bent met een beslissing,
- Het gevoel hebt dat je niet juist behandeld bent,
- Vindt dat er dingen in het hulpverlening plan staan die niet kloppen,
- Vindt dat zaken niet gaan zoals afgesproken.

Ik heb een klacht, wat moet ik doen?

Als je ontevreden bent, geef dit dan zo snel mogelijk aan. Het liefst bij de persoon waarover de klacht gaat. Kijk of je samen tot een oplossing kunt komen. Werkt dit niet? Vraag dan naar een leidinggevende van Its4Sure.

Vind je dit lastig? Zoek dan iemand die je vertrouwt en die met je mee kan denken. Ook kan de vertrouwenspersoon in de hulpverlening (AKJ) ondersteunen en het bespreekbaar maken.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Dit kan telefonisch op nummer 070-4069067. We staan voor je klaar van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur. Dien je liever je klacht per e-mail, dan kan dit via klachten@its4sure.nu

Je klacht ingediend en dan?

1. *Je ontvangt een eerste bevestiging*
Je hebt je klacht ingediend. Daarna ontvang je binnen 24 uur per e-mail een bevestiging met de gegevens van je klacht.
2. *Soms nemen we contact met je op voor extra informatie*
We nemen contact op als we extra informatie van je nodig hebben.
3. *We beoordelen je klacht*
We gaan er altijd vanuit dat we er samen uitkomen en dat we je een passende oplossing kunnen bieden. Wijzen wij je klacht af? Dan kijkt altijd een tweede behandelaar mee. Zo blijven wij zo objectief mogelijk.

4. *We informeren je binnen 5 werkdagen*

De inhoudelijke reactie ontvang je binnen 5 werkdagen. Goed om te weten: Lukt het ons niet om op tijd een reactie te geven? Dan laten we je weten waarom het langer duurt.

5. Je kunt inzage vragen in jouw klachtendossier

Wil je meer weten over de beoordeling van je klacht? Vraag dan bij de klachtenbehandelaar om je klachtendossier in te zien. Daar heb je recht op.

6. Mocht het gesprek met de behandelaar geen goede oplossing opleveren dan kun je terecht bij de externe Klachtencommissie van onze organisatie. De klacht geef je schriftelijk aan de Klachtencommissie door. Mocht je hier gebruik van willen maken dan leggen we je uit hoe dit in zijn werk gaat.

Wat doe je als je klacht gaat over het handelen van een medewerker die zich niet houdt aan de beroepscode?

Als de klacht hierover gaat dan kun je terecht bij het Tuchtrecht (zie www.skjeugd.nl of <https://skjeugd.nl/informatie-over-tuchtrecht/>).