

Om de kwaliteit van onze dienstverlening continu te kunnen verbeteren en te waarborgen heeft Its4sure een kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd. Het betreft een systematische aanpak, de plan-do-check-act, die de basis vormt en op deze wijze stimuleert om de dienstverlening en prestaties voortdurend te verbeteren. Het doel van het kwaliteitsmanagementsysteem is om naast de continue verbetering van de processen in onze organisatie er ook zorg voor te dragen dat onze klanten krijgen wat ze verwachten en dat risico's worden beheerst. De verbetercyclus is ingezet om transparantie en klantgerichtheid te kunnen waarborgen.

Op deze manier zijn wij in staat om onze kwaliteit inzichtelijk te maken voor onszelf, alsook voor andere belanghebbende. Daarnaast zal dit verbetersysteem ook bijdragen aan een hogere efficiëntie. Het kwaliteitsmanagementsysteem heeft een ondersteunende functie en zal effectief zijn wanneer wij als organisatie gericht blijven op continu verbeteren, uitvragen van feedback en denken vanuit de klantgedachte. Het zal in dienst staan van ons als organisatie, onze doelgroep en relaties waarbij we werken vanuit de kaders van de wet- en regelgeving. Om het kwaliteitsbeleid concreet te maken voldoen wij aan de volgende eisen:

Its4sure heeft:

- Een systeem Zilliz waarin client en personeelsinformatie veilig wordt opgeslagen.
- De verplichting om verantwoorde hulp te bieden. We doen dit door het aanbieden van diverse hulpverleningstrajecten en trainingen voor verschillende doelgroepen en door het op maat aanbieden van coaching-trajecten, trainingen en adviezen.
- We zijn SKJ geregistreerd en met de registratie bij Registerplein laten wij als professional zien aan cliënten, werkgevers en opdrachtgevers dat we expert zijn in ons vak en dat we doen aan deskundigheidsbevordering.
- Een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de ISO 9001 eisen. Het kwaliteitssysteem biedt een kader voor het vaststellen van kwaliteitsdoelstellingen, omvat een verbintenis om te voldoen aan van toepassing zijnde eisen en wet- en regelgeving en bevat een verbintenis tot continue verbetering van het systeem. Hierbij doorlopen we de PDCA-cyclus (plan, do, check, act cyclus).
- Heeft een verplichte meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Heeft een meldplicht bij calamiteiten en geweld. Hiervoor is een procedure.

Its4sure

- Werkt met de regionale verwijzindex (alle gemeenten in Nederland)
- Beschikt over een klachtenreglement die bekend is bij de cliënten/deelnemers en toegankelijk is via de website.
- Beschikt over een cliëntenraad
- Heeft binnen haar organisatie een vertrouwenspersoon