

Klachtenprocedure

Versie
Auteur
Status

januari 2025
Kwaliteit
Definitief

Klachtenregeling

We willen een klantgerichte organisatie zijn. We willen graag dat het contact naar tevredenheid verloopt. Vindt u dat wij tekort zijn geschoten, dan willen we ons graag inspannen om het op te lossen.

Vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen.

Bij het afhandelen van klachten willen wij zorgvuldig en vanuit de menselijke maat op klachten reageren. Daarom hebben we de volgende regeling.

U heeft een klacht.

Stuur uw klacht dan per e-mail of bel ons.

Hierbij kunt u een beroep doen op een van onze interne vertrouwenspersonen.

Per email naar: info@2SUR5.nl

Per telefoon: 0174294070

Wij sturen binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk door 2SUR5 in behandeling genomen en binnen maximaal 15 werkdagen wordt er inhoudelijk op uw klacht gereageerd.

Heeft u ondersteuning nodig in dit proces, dan kunt u terecht bij Jeugdstem.

Jeugdstem

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Kinderen, jongeren en volwassenen die te maken hebben met jeugdzorg en daar vragen over hebben, kunnen bij een vertrouwenspersoon van Jeugdstem terecht voor informatie, advies of ondersteuning. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. De vertrouwenspersonen vanuit Jeugdstem zijn onafhankelijk en niet in dienst bij 2SUR5.

Hoe kom ik in contact met Jeugdstem?

Bel gratis naar 088 – 555 1000

Chat met een vertrouwenspersoon via www.jeugdstem.nl. De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.

Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

Dan horen wij dit graag van u.

Is uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Dan horen wij dit graag van u om samen verder te zoeken naar een oplossing. Blijft u het oneens? Dan kunt u overwegen een klacht in te dienen bij onze onafhankelijke klachtenpersoon.

Klacht bij onafhankelijk klachtenpersoon

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris, Peter Tangel. U kunt hem een e-mail sturen naar patangel@kabelfoon.nl

U kunt hiervoor het hieronder geplaatste klachtenformulier gebruiken.

Binnen 3 weken na afhandeling van de klacht door 2SUR5 kunt u uw klacht voorleggen aan onze onafhankelijke klachtenpersoon.

Binnen maximaal 4 weken wordt uw klacht afgehandeld.

Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor beide partijen. De klacht en de afhandeling wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd en bewaard voor de wettelijke termijn van 2 jaar.

Klachtenformulier klachtencommissie 2SUR5

Dit formulier zenden we aan de klachtencommissie.
t.a.v. Peter Tangel, e-mail patangel@kabelfoon.nl

Gelieve de volgende vragen te beantwoorden of aankruisen wat van toepassing is:

1. Bent u:

- ☐ deelnemer van een programma
- ☐ deelnemer van een cursus en/of training
- ☐ deelnemer aan de 2SUR5 Academy
- ☐ medewerker

2. Hoe luidt uw

Naam:.....

Adres:.....

Postcode:.....

Telefoonnummer:.....

3. Waarop heeft uw klacht betrekking?

.....
.....
.....
.....

4. Op welke datum is de klacht ontstaan?

.....