

Documenteigenaar: De Zorgtrainer
Aanmaakdatum: augustus 2019
Laatste wijziging: 22-10-2023
Revisiedatum: augustus 2026

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure scholing

De Zorgtrainer streeft naar het leveren van kwalitatief goede na- en bijscholing. Desondanks kan het voorkomen dat men niet tevreden is over de (kwaliteit van de) gevolgde scholing. In dat geval biedt de Zorgtrainer de gelegenheid om een klacht in te dienen die zorgvuldig zal worden behandeld met behulp van onderstaande procedure. De behandeling van de klacht heeft een tweeledig doel: 1) het oplossen van uw klacht en 2) het verbeteren van ons scholingsaanbod.

1.1 Indienen klacht

Eventuele klachten over de door De Zorgtrainer geleverde diensten dienen binnen uiterlijk 8 dagen na levering hiervan, schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. Bij gebreke hiervan wordt de deelnemer geacht akkoord te zijn gegaan met de geleverde dienstverlening. Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever niet van haar betalingsverplichting.

Wanneer een Opdrachtgever ontevreden is over de producten of diensten van De Zorgtrainer, kan hij contact opnemen met de betreffende medewerker(s) of een formele klacht indienen met behulp van het klachtenformulier van De Zorgtrainer: www.de-zorgtrainer.nl/klachten

Als de klacht binnenkomt, wordt er een gesprek met de desbetreffende persoon en deskundige of medewerker van De Zorgtrainer georganiseerd. Wanneer dit gesprek niet naar tevredenheid verloopt of als de klacht zich niet leent voor een persoonlijk gesprek met de betrokkene(n), dan kan men een schriftelijke klacht indienen via e-mail: info@de-zorgtrainer.nl. De klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

- Naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer van degene die de klacht indient;
- De naam van de training, alsmede de datum waarop de trainer is gevolgd;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.

De Zorgtrainer

Terschellingstraat 1a, 1506 ZG
Tel: 088-0808404 kvk 75180294
IBAN NL72 ABNA 0848 9776 02

Mail info@de-zorgtrainer.nl Web www.de-zorgtrainer.nl

1.2 Behandeling klacht

Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. De klacht zal voorgedragen worden aan de klachtenfunctionaris van De Zorgtrainer. Er zullen afspraken gemaakt worden om de klacht met de betrokken partijen nader te onderzoeken, te begrijpen en zo mogelijk tot een bevredigende oplossing te komen.

Uiteraard gaan wij secuur met de klachten om, het is dan ook van groot belang de volgende punten in acht te nemen:

1.2.1 Vertrouwelijkheid:

Wij verzekeren dat elke ingediende klacht strikt vertrouwelijk zal worden behandeld. De privacy van de klager wordt gerespecteerd en klachten documenten worden met de hoogste vertrouwelijkheid behandeld.

1.2.2 Tijdige reactie:

Binnen 7 dagen ontvang indiener een reactie.

1.2.3 Afhandeling klacht:

Onze toewijding aan klanttevredenheid omvat een tijdige reactie op klachten. Alle klachten worden binnen een periode van 4 weken beoordeeld en beantwoord. In het geval dat meer tijd nodig is voor gedegen onderzoek, zal de indiener binnen de vastgestelde termijnen op de hoogte worden gesteld van dit uitstel. Daarbij wordt helder toegelicht waarom extra tijd nodig is, en er wordt een verwachte termijn gegeven waarbinnen een definitieve reactie kan worden verwacht.

1.2.4 Onafhankelijke derde:

Wij beschikken over een robuuste klachtenprocedure die voorziet in de mogelijkheid voor de klager om in beroep te gaan bij een specifiek benoemde onafhankelijke derde. Het begrip "onafhankelijke derde" duidt op een partij die door onze organisatie is verzocht om als volstrekt onpartijdige instantie een bindende uitspraak te doen in geschillen. Het staat klagers echter altijd vrij om, na deze procedure, juridische stappen te ondernemen.

1.2.5 Registratie en bewaring:

Alle klachten en de manier waarop ze zijn afgehandeld, worden nauwkeurig geregistreerd. Deze documentatie wordt bewaard gedurende een vastgestelde periode, zoals wettelijk vereist of volgens onze interne procedures, om een transparante en traceerbare geschiedenis van klachten en hun afhandeling te waarborgen.

1.3 Uitkomst klachtenbehandeling

De manager zal u via het secretariaat schriftelijk een antwoord op de klacht doen toekomen, met vermelding van de beweegredenen die tot het besluit hebben geleid. Het antwoordtermijn bedraagt maximaal vier weken. Met uitzondering van een klacht dat een langer onderzoekstermijn vraagt. Indien dit het geval is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht. Daarbij wordt tevens een indicatie gegeven van het moment waarop uitsluitel gegeven kan worden met als uitgangspunt een verlenging van vier weken geldt.

1.4 Bezwaar

Mocht men niet tevreden zijn met de uitkomst van de klachtenbehandeling, kan er bezwaar gemaakt worden bij de klachtenfunctionaris Joyce Boomsma. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemaakt via: joyce@live.nl ten attentie van: Joyce Boomsma. Het bezwaar wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Het indienen van het bezwaar is mogelijk tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling. In het bezwaar dient aangegeven te worden waarom u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling. De klacht wordt geregistreerd. Binnen twee weken ontvangt u een bevestiging van ontvangst. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar de klacht, waarbij de betrokkenen gehoord worden. Het antwoord op de klacht wordt binnen tien weken schriftelijk aan u meegedeeld, met vermelding van de beweegredenen die tot het besluit geleid hebben. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is voor De Zorgtrainer bindend. Eventuele consequenties zullen zo snel mogelijk worden afgehandeld. Geregistreerde klachten en de wijze van afhandeling (dossier) worden door De Zorgtrainer na het moment van afhandeling voor de duur van twee jaar bewaard.