

Klachten- en geschillenregeling

Scholing in Zorg, als onderdeel van ZPP Ondersteuning Nederland, biedt een breed scala aan scholingen voor ZPP'ers en zorginstellingen in Nederland. Dit aanbod bestaat onder andere uit e-learning, VRH toetsing, bijeenkomsten en opleidingen. **Scholing in Zorg** heeft een klachten- en geschillenregeling om het mogelijk te maken ontevredenheid te uiten en om onze diensten/processen te verbeteren. Wij nemen je klacht serieus en zien jouw feedback als kans om ons bedrijf te optimaliseren. In principe volgen we eerst de klachtenprocedure. Indien hiermee het probleem niet naar wens opgelost wordt, kan de zaak aangemeld worden bij de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken (omdat Scholing in Zorg in principe alleen B2B diensten levert).

1. Definities

1.1 Klacht: Iedere uiting van ontevredenheid die vanuit relatie of betrokkene wordt toegezonden.

1.2 Relatie: Iedere potentiële klant, leerling, opdrachtgever.

1.3 Betrokkene: Ieder persoon die op wijze betrokken is bij de situatie.

2. Indienen van een klacht

Je kunt jouw klacht kenbaar maken door een mail te sturen naar info@zzpondersteuning.nl. Wij willen je vragen de volgende gegevens kenbaar te maken in jouw mail:

- Vermeld in het onderwerp van de mail waar het bericht over gaat en eventueel of het om een klacht gaat
- Naam en adres
- Welke personen hebben te maken met de situatie, indien van toepassing
- Omschrijf duidelijk wat er aan de hand is
- Eventueel relevante documenten

Uiteraard hoeft niet elk contact een klacht te worden. Wij gaan ervan uit dat je jouw ontevredenheid kenbaar maakt om eventuele escalatie te voorkomen en zodat we samen tot een passende oplossing kunnen komen.

3. Behandeling van een klacht

Op werkdagen ontvang je binnen 48 uur een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht. In de bevestiging staat informatie over wie jouw klacht in behandeling neemt en welke procedure hier bij wordt gevolgd. Ons streven is om binnen tien werkdagen de klacht af te ronden, maar indien dit niet mogelijk is ontvang in elk geval onze inhoudelijke reactie binnen vier weken.

Tijdens de behandeling van jouw klacht kan het zo zijn dat er tijdens de beoordeling contact met je wordt opgezocht voor aanvullende informatie. Indien we de klacht niet binnen de aangegeven vier weken op kunnen lossen, wordt je hier van op de hoogte gesteld. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Reactie op jouw klacht

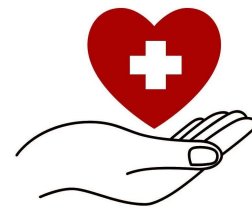
Wij doen ons uiterste best de klacht naar tevredenheid op te pakken. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de afwikkeling. In dit geval zal de klacht worden voorgelegd bij een derde. Je klacht wordt opnieuw beoordeeld en er zullen passende vervolgstappen ondernomen worden.

5. Beheer

Alle gegevens en documenten die te maken hebben met de omgang van jouw klacht, worden maximaal zeven jaar bewaard en jouw klacht wordt geregistreerd op een registratielijst welke eens per kwartaal met de Raad van Bestuur wordt besproken om zo tot verbetering van onze dienstverlening te komen.

6. Correspondentieadres

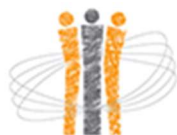
De klacht kun je sturen naar: info@zzpondersteuningnederland.nl



Klachten- en geschillenregeling

Procedure

1. Klager dient klacht in via een email aan info@zzpondersteuning.nl met als onderwerp "Klacht", uiterlijk 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft geleid en voldoet aan de onder punt 2 van de klachtenregeling genoemde gegevens.
2. Deze email wordt vertrouwelijk behandeld en doorgestuurd aan Ella ter afhandeling (Bianca bij afwezigheid van Ella).
3. Klager ontvangt op werkdagen binnen 48 uur een bevestiging van klachtenbehandelaar over de ontvangst, wie de klacht gaat behandelen, de procedure informatie en of de klacht voldoende onderbouwd dan wel toegelicht is om in behandeling te kunnen nemen.
4. Behandelaar vraagt zo nodig aanvullende informatie op bij klager.
5. Behandelaar bespreekt de klacht intern en onderzoekt hoe deze tot stand is gekomen en te voorkomen was.
6. Behandelaar tracht binnen 10 werkdagen, doch uiterlijk binnen 4 weken inhoudelijk reageren op de klacht en in overleg gaan met de klager om te proberen tot een gezamenlijke oplossing te komen. Indien het niet binnen 4 weken mogelijk is inhoudelijk te reageren, wordt de klager hier zo snel mogelijk van geïnformeerd en ontvangt informatie wanneer de reactie dan wél verwacht mag worden.
7. Bij onvrede van de klager over de oplossing kan de klacht geëscaleerd worden naar de Raad van Bestuur.
8. Indien klager nog steeds niet tevreden is en over wil gaan tot een geschil, kan [De Geschilleninstantie in Den Haag](#) benaderd worden. Zij zijn onze geschillen behartiger.
9. Eens per kwartaal bespreekt Ella de geregistreerde klachten met de Raad van Bestuur en wordt zo nodig een PDCA cyclus opgestart om te voorkomen dat de klacht meermaals terug komt indien de inhoudelijke behandeling in de eerdere stap niet heeft kunnen voorkomen dat de klacht of het probleem nogmaals voorkomt.



de geschillencommissie